



**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
SECRETARIA GERAL
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
DIRETORIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS
COORDENAÇÃO-GERAL DE LICITAÇÃO E CONTRATO**

EDITAL

PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, Nº 092/2013

PROCESSO Nº 00094.001197/2013-25

A União, por intermédio da Presidência da República, mediante o (a) pregoeiro(a) designado pela Portaria nº 237 de 26 de novembro de 2013, da Diretoria de Recursos Logísticos da Secretaria de Administração da Secretaria Geral da Presidência da República, publicada na Seção 2 do Diário Oficial da União, de 27 de novembro de 2013, torna público para conhecimento dos interessados que fará realizar licitação na modalidade **Pregão, na forma eletrônica**. O procedimento licitatório que dele resultar obedecerá, integralmente, a Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, os Decretos nºs. 5.450, de 31 de maio de 2005, e 6.204, de 05 de setembro de 2007, 7.203 de 4 de junho de 2010, IN nº 04 SLTI/MP de 12 de novembro de 2010, IN nº 02 SLTI/MP de 30 de abril de 2008 e a IN 02 SLTI/MP, de 11 de outubro de 2010, e, subsidiariamente, a Lei nº 8.666/93, e suas alterações, bem como pelas normas e condições estabelecidas neste edital.

1. OBJETO

1.1 A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa para prestação de serviço de solução de Tecnologia da Informação, composta por licenças de ativos e administradores (ampliação do número atual), fornecimento de suporte técnico, serviço de customização e disponibilização de módulo de gerenciamento financeiro, para a Central de Serviços da Presidência da República - Software Sysaid Enterprise Edition, conforme especificações, quantitativos e condições constantes do **Termo de Referência - Anexo I** deste edital.

2. ENDEREÇO, DATA E HORÁRIO DO CERTAME

2.1 A sessão pública deste pregão, na forma eletrônica, terá início com a divulgação das propostas de preços recebidas e início da etapa de lances, no endereço eletrônico, dia e horário abaixo discriminados:

SÍTIO: www.comprasnet.gov.br

DATA: **20 de dezembro de 2013**

HORÁRIO: **09h30** (Horário de Brasília)

UASG: 110001

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

3. PARTICIPAÇÃO

3.1 Poderão participar deste Pregão, na forma eletrônica, os interessados que estiverem previamente credenciados perante o provedor do sistema eletrônico e com o registro atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, provido pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, por meio do sítio www.comprasnet.gov.br.

3.2 Não poderão participar deste Pregão, na forma eletrônica, as pessoas jurídicas:

3.2.1 em processo de recuperação judicial ou falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;

3.2.2 que estejam suspensas de participar de licitação e impedidas de contratar com a Presidência da República, durante o prazo da sanção aplicada;

3.2.3 declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação;

3.2.4 impedidas de licitar e contratar com a União, durante o prazo de sanção aplicada;

3.2.5 que estejam reunidas em consórcio, qualquer que seja a sua forma de constituição; e

3.2.6 estrangeiras que não funcionem no País.

4. CREDENCIAMENTO

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

4.2 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal do licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão, na forma eletrônica.

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

5. ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS

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

5.2 Incumbirá ainda ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a Sessão Pública do Pregão, na forma eletrônica, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

5.3 A participação no pregão eletrônico ocorrerá mediante utilização da chave de identificação e de senha privativa do licitante e subsequente encaminhamento da proposta com o preenchimento dos valores unitário e total por item.

5.4 Após a divulgação do edital, no endereço eletrônico, os licitantes deverão encaminhar proposta com a descrição detalhada e o preço ofertado até a data e hora marcadas para a abertura da Sessão, **às 09h30 do dia 20 de dezembro de 2013**, horário de Brasília, exclusivamente por meio do sistema eletrônico – www.comprasnet.gov.br - quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

5.5 No momento da elaboração e envio da proposta o licitante deverá selecionar por meio do sistema eletrônico as seguintes declarações:

5.5.1 No caso de Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP), que cumpre os requisitos estabelecidos no Art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, alterada pela Lei nº

11.488, de 15 de junho de 2007, em seu Art. 34, declarando que a Empresa/Cooperativa está apta a usufruir o tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 ao 49 da referida Lei Complementar;

5.5.2 Que está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no edital;

5.5.3 Que até a presente data inexistem fatos impeditivos para a habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

5.5.4 Para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, de que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal; e

5.5.5 De elaboração independente de proposta, conforme a Instrução Normativa Nº 2 de 16 de setembro de 2009 da SLTI/MP.

5.6 As declarações mencionadas nos subitens anteriores serão visualizadas pelo(a) pregoeiro(a) na fase de habilitação, quando serão impressas e anexadas aos autos do processo, não havendo necessidade de envio por meio de fax ou outra forma.

5.7 Até a abertura da sessão, o licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

5.8 Ao cadastrar a proposta no sítio do Sistema Comprasnet o licitante deverá, detalhar a especificação do objeto. Para o detalhamento deverá ser utilizado o campo **“Descrição detalhada do objeto ofertado”**.

5.9 A proposta de preço do licitante classificado em primeiro lugar, contendo as especificações detalhadas do objeto ofertado deverá ser formulada com base na **Planilha de Composição de Preços – Anexo II (Proposta Comercial)** deste edital, após o encerramento da etapa de lances e enviada, preferencialmente, por meio do sistema Comprasnet – opção **“Enviar anexo”**, ou por meio do Fax (61) 3411-4305/3411-3425 ou, ainda, pelo e-mail cpl@planalto.gov.br, no prazo de **até 02 (duas) horas** após convocação do pregoeiro, e em conformidade com o melhor lance ofertado, com posterior encaminhamento do original, no prazo máximo de **02 (dois) dias úteis**, contados a partir da data de encerramento da sessão pública. A proposta deverá conter:

5.9.1 Descrição clara e completa dos produtos ofertados, observada a descrição constante do **Termo de Referência – Anexo I** deste edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado;

5.9.2 Preços unitário e total de todos os itens constantes na **Planilha de Composição de Preços (Proposta Comercial) – Anexo II** deste edital, expressos em R\$ (reais) com aproximação de até duas casas decimais;

5.9.3 Prazo de validade da proposta não inferior a **60 (sessenta) dias**, a contar da data de sua apresentação;

5.9.4 Prazo de execução dos serviços conforme **item 13 do Termo de Referência, Anexo I do Edital**.

5.9.5 Declaração expressa de estar incluído no preço cotado todos os impostos, taxas, fretes, seguros, bem como quaisquer outras despesas, inclusive mão de obra, diretas e indiretas, incidentes sobre o objeto deste pregão, nada mais sendo lícito pleitear a esse título;

5.9.6 Razão social, o CNPJ, a referência ao número do Edital do pregão, na forma eletrônica, dia e hora de abertura, o endereço completo, bem como o número de sua conta corrente, o nome do banco e a respectiva agência onde deseja receber seus créditos;

5.9.7 Meios de comunicação disponíveis para contato, como, por exemplo, telefone, fac-símile e e-mail.

5.9.8 Qualificação do preposto autorizado a firmar o contrato, ou seja: nome completo, endereço, CPF, carteira de identidade, nacionalidade e profissão, informando, ainda, qual o instrumento que outorga poderes para firmar contrato (**Contrato Social ou Procuração**).

5.10 Não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista neste edital, nem preço ou vantagem baseada nas ofertas dos demais licitantes.

5.11 A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte do proponente das condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

5.12 Serão desclassificadas as propostas que não atenderem as exigências do presente edital e seus anexos, que forem omissas ou apresentarem irregularidades insanáveis.

5.13 O preço proposto deverá ser fixo e irrevogável, sendo desclassificada a proposta que contiver condições de reajuste.

5.14 O preço proposto será de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob a alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

5.15 A omissão de qualquer despesa necessária ao perfeito cumprimento do objeto deste certame será interpretada como não existente ou já incluída no preço, não podendo o licitante pleitear acréscimo após a abertura das propostas.

5.16 É vedada a subcontratação relativa a entrega do objeto deste edital.

6. RECEPÇÃO E DIVULGAÇÃO DAS PROPOSTAS

6.1 A partir das **09h30** do dia **20 de dezembro de 2013** data e horário previstos no **subitem 2.1** deste edital e, em conformidade com o **subitem 5.4**, terá início a sessão pública do **pregão, na forma eletrônica, nº 092/2013**, com a divulgação das propostas recebidas e início da etapa de lances.

7. FORMULAÇÃO DOS LANCES

7.1 Iniciada a fase competitiva os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

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

7.3 Só serão aceitos os lances cujos valores forem inferiores ao último lance registrado pelo próprio licitante, podendo este ser superior ao menor valor registrado no sistema.

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

7.5 Durante o transcurso da sessão pública os licitantes serão informados, em tempo real, do menor valor registrado que tenha sido apresentado pelos demais licitantes, vedada a identificação do detentor do lance.

7.6 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.

7.6.1 Quando a desconexão do pregoeiro persistir por tempo superior a **10 (dez) minutos**, a sessão do pregão, na forma eletrônica, será suspensa e reiniciará somente após comunicação aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

7.7 No caso de desconexão, cada licitante deverá de imediato, sob sua inteira responsabilidade, providenciar sua conexão ao sistema.

7.8 A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do pregoeiro.

7.9 O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de **um segundo a 30 (trinta) minutos**, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

7.10 Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta.

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

7.11 O pregoeiro anunciará o licitante vencedor imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após a negociação e decisão do pregoeiro acerca da aceitação do lance de menor valor.

8. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

8.1 Na análise da proposta de preços será verificado o atendimento de todas as especificações e condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

8.2 Analisada a aceitabilidade do preço obtido, o pregoeiro divulgará o resultado do julgamento as propostas de preços.

8.3 O julgamento das propostas será pelo critério de **MENOR PREÇO TOTAL DO GRUPO ÚNICO** e levará em consideração para a aceitabilidade da proposta o preço de referência constante do **item 23 do Termo de Referência – Anexo I** deste edital.

8.3.1 Os preços não poderão ultrapassar o valor unitário de cada item definido no **Termo de Referência – Anexo I** deste edital.

8.4 Se a proposta não for aceitável ou se o licitante não atender às exigências habilitatórias, o pregoeiro (a) examinará a proposta subsequente, e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.

8.4.1 Ocorrendo a situação referida no subitem anterior, o pregoeiro poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

8.5 Por força dos arts. 44 e 45, da Lei Complementar nº 123/06, será observado:

8.5.1 Como critério de desempate, será assegurada preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, entendendo-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou **até 5% (cinco por cento)** superiores à melhor proposta classificada;

8.5.2 A Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte mais bem classificada terá a oportunidade de apresentar nova proposta no prazo máximo de 5 minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão;

8.5.3 A nova proposta de preços mencionada na alínea anterior deverá ser inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que o objeto licitado será adjudicado em favor da detentora desta nova proposta (ME ou EPP);

8.5.4 Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma da alínea anterior, serão convocadas as ME's ou EPP's remanescentes, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

8.5.5 No caso de equivalência de valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem enquadradas no disposto no **subitem 8.5.2**, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar a melhor oferta;

8.5.6 Na hipótese da não contratação nos termos previsto no **subitem 8.5.2**, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame; e

8.5.7 O procedimento acima somente será aplicado quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

9. HABILITAÇÃO

9.1 Após o encerramento da fase de lances e aceitação da proposta, o pregoeiro procederá à verificação da habilitação do licitante classificado em primeiro lugar.

9.2 A habilitação do licitante será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos: **Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal Federal ((Receita Federal do Brasil (certidão conjunta - FGTS e INSS) e Certidão Negativa de Débito Trabalhista)); Regularidade Fiscal Estadual/Municipal (Receita Estadual/Distrital e Receita Municipal); e Qualificação econômico-Financeira (Índices Calculados: SG, LG e LC)**, podendo ser consultados nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, constituindo meio legal de prova.

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

9.3 Além da regularidade da documentação já abrangida pelo SICAF, serão visualizadas e impressas as declarações cadastradas pelo licitante no sistema Comprasnet, **conforme subitem 5.5** do edital.

9.4 Encerrada a fase de lances, o licitante classificado em primeiro lugar deverá encaminhar à Presidência da República a documentação complementar exigida para habilitação que não esteja contemplada no SICAF e no sistema Comprasnet, **juntamente com a proposta tratada no subitem 5.9** deste edital, no prazo **de até 02 (duas) horas**, contado da convocação do pregoeiro, por meio do Sistema Comprasnet ou pelos fac-símiles (61) 3411-3425 e (61) 3411-4305, devendo ainda apresentar:

9.4.1 Atestado(s), declaração(ões), ou certidão(ões) de capacidade técnica, em nome da licitante, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que o licitante possui experiência e já executou, a contento, serviço de implantação da solução **SysAid**, em um parque tecnológico composto por 1.000 (mil) ou mais computadores (entre servidores e estações de trabalho) e com número de usuários igual ou superior a 1.000 (mil).

9.4.1.1 Tais quantitativos são mínimos, tendo em vista que o número existente de ativos (computadores, laptops, switches de rede, roteadores, etc) é aproximadamente 3.500, com previsão de aumento nos próximos anos, devido a outros contratos, por isso a necessidade de compra de mais licenças de ativos para inventário da rede.

9.4.1.2 Não será permitido a soma de atestados para atingir o quantitativo total de ativos de rede e usuários, pois em separado, não representa o real nível de complexidade dos serviços prestados.

9.4.2 Comprovação do Patrimônio Líquido, para efeito de comprovação da boa situação financeira, quando o licitante apresentar em seu balanço, **resultado igual ou menor que 1,0 (um)** em quaisquer dos índices abaixo explicitados:

9.4.2.1 Índice de Liquidez Geral (LG), onde:

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

9.4.2.2 Índice de Solvência Geral (SG), onde:

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

9.4.2.3 Índice de Liquidez Corrente (LC), onde:

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

9.4.3 O licitante que apresentar em seu Balanço resultado igual ou menor que **1 (um)**, em quaisquer dos índices referidos nos **subitens 9.4.2.1, 9.4.2.2 e 9.4.2.3** deste edital, fica obrigado a comprovar, na data de apresentação da documentação a que se refere o **subitem 9.4**, deste edital, **Patrimônio Líquido mínimo de 10% do valor da contratação.**

9.5 Todos os documentos deverão estar em nome do licitante. Se o licitante for matriz, os documentos deverão estar com o número do CNPJ da matriz, se for filial, os documentos deverão estar com o número do CNPJ da filial, salvo aqueles que, por sua natureza, comprovadamente, são emitidos em nome da matriz.

9.6 A documentação não abrangida pelo SICAF deverá ser apresentada por uma das seguintes formas:

- a) em original;
- b) por qualquer processo de cópia, exceto por fax, autenticada por Servidor da Administração, devidamente qualificado ou por Cartório competente; ou
- c) publicação em órgão da Imprensa Oficial.

9.7 As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, **mesmo que apresente alguma restrição.**

9.7.1 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de até **2 (dois) dias úteis** para sua regularização, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração.

9.7.2 A documentação de comprovação da regularidade fiscal deverá ser apresentada nesta Coordenação ou encaminhada via fax (61 3411-3425 ou 3411-4305), dentro do prazo estabelecido no subitem anterior.

9.7.3 A não regularização da documentação, no prazo previsto no **subitem 9.7.1**, implicará decadência do direito à contratação sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666/93, sendo facultado à administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

9.8 A empresa habilitada deverá, no prazo de **2 (dois) dias**, contado **a partir da data do encerramento da sessão pública**, encaminhar, em original ou por cópia autenticada, os documentos remetidos via fax, para a Presidência da República, Palácio do Planalto, Anexo III, Ala "A", Sala 207, em Brasília-DF, CEP 70.150-900, em envelope fechado e rubricado no fecho, com os seguintes dizeres em sua parte externa e frontal:

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
SECRETARIA GERAL
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
DIRETORIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS
COORDENAÇÃO-GERAL DE LICITAÇÃO E CONTRATO
COORDENAÇÃO DE LICITAÇÃO
PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, Nº 092/2013.

9.9 No julgamento da habilitação, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância 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.

9.10 Em caso de inabilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.

9.11 Será declarado vencedor o licitante que apresentar o **MENOR PREÇO TOTAL DO GRUPO ÚNICO** e que cumpra todos os requisitos de habilitação.

10. ESCLARECIMENTOS

10.1 Os pedidos de esclarecimentos referentes a este edital deverão ser enviados ao pregoeiro, **até três dias úteis** anteriores à data fixada para abertura da sessão pública.

10.2 Qualquer pedido de esclarecimento em relação a eventuais dúvidas na interpretação do presente edital e seus anexos deverá ser enviado ao pregoeiro, até às **17h do dia 16 de dezembro de 2013**, exclusivamente por meio eletrônico via Internet, no endereço eletrônico **cpl@planalto.gov.br**.

10.3 Não serão conhecidos os pedidos de esclarecimentos enviados fora do prazo estabelecido no **subitem 10.2**.

11. IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

11.1 Até **2 (dois) dias úteis** antes da data fixada para abertura da Sessão Pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do pregão, na forma eletrônica.

11.1.1 A impugnação ao presente edital deverá ser apresentada **até às 17h do dia 17 de dezembro de 2013**, no endereço eletrônico **cpl@planalto.gov.br**, ou via fax (61) 3411-3425 e 3411-4305 ou protocolada na Coordenação de Licitação, situada no Anexo III do Palácio do Planalto, Ala “A”, Sala 207, **de segunda a sexta-feira, de 9h às 12h e de 14h às 17h**.

11.1.2 Caberá ao pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de **24 (vinte e quatro) horas**.

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

12. RECURSOS

12.1 Existindo a intenção de interpor recurso o licitante deverá manifestá-la ao pregoeiro por meio eletrônico – Sistema COMPRASNET, em campo próprio, **explicitando sucintamente suas razões**, imediatamente após a divulgação do vencedor do certame de que trata este edital.

12.2 Caso a intenção de recurso seja aceita, será concedido ao licitante **prazo de 3 (três) dias** para apresentação das razões de recurso, por meio eletrônico (Comprasnet).

12.3 Os demais licitantes ficarão, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões **em igual prazo**, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

12.4 A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará na decadência do direito de recurso, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

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

12.6 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada, aos interessados, na Coordenação de Licitação, Anexo III, Ala “A” do Palácio do Planalto, Sala 207, em Brasília – DF, nos dias úteis no horário das 9h às 12h e das 14h às 17h. Não serão reconhecidos os recursos interpostos enviados por fax ou com os respectivos prazos legais vencidos.

12.7 Não serão conhecidas as razões de recurso ou as contrarrazões interpostas fora do meio eletrônico - Sistema Comprasnet e/ou com os respectivos prazos legais vencidos.

13. ACRÉSCIMO E SUPRESSÃO DE QUANTIDADE

13.1 No interesse da Presidência da República o objeto deste ato convocatório poderá ser acrescido ou suprimido até o limite de **25% (vinte e cinco por cento)** do valor inicial atualizado da contratação, facultada a supressão além desse limite, por acordo entre as partes, conforme disposto no artigo 65, §§ 1º e 2º inciso II, da Lei nº 8.666/93.

14. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1 O valor total estimado da aquisição é **R\$ 979.881,00 (novecentos e setenta e nove mil e oitocentos e oitenta e um reais)**.

14.2 Os recursos necessários ao atendimento das despesas correrão à conta das dotações consignadas ao **Programa de Trabalho: 04.122.2101.2000.0001**; e **Natureza de Despesa: 3390.39 e 4490.39**.

15. LOCAL, PRAZO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

15.1 Os serviços prestados nas instalações da Presidência da República serão executados no horário de expediente da licitante vencedora, ou seja, de 08h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00, de 2ª a 6ª feira. Em caso de necessidade da Presidência da República, estes horários poderão ser alterados mediante acordo entre as partes.

15.2 Os serviços prestados fora da Presidência da República são os que não exigem a participação de servidor e que envolvam demandas pontuais que possam ser realizadas fora da PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, sem prejuízo da Confidencialidade, Integridade e Sigilo.

15.3 Os serviços realizados fora do ambiente da Presidência da República serão executados com todos os recursos da licitante vencedora, conforme horário que ela mesma definir, respeitadas as condições deste termo de referência, notadamente, quanto ao uso de ferramentas, metodologias, processos e padrões preconizados.

15.4 Os serviços excepcionais realizados em horário noturno, e aos sábados, domingos e feriados no ambiente da licitante vencedora ou da Presidência da República não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços e produtos, razão pela qual será improcedente a reivindicação de restabelecimento de equilíbrio econômico-financeiro.

15.5 Os serviços serão executados nas dependências da Presidência da República, salvo aqueles que não interferirem em requisitos de segurança da informação e sigilo dos dados.

15.6 No ato da entrega de todos os artefatos/produtos/serviços da ordem de serviço, a Presidência da República emitirá Termo de Recebimento Provisório;

15.7 A licitante vencedora emitirá em até 15 (quinze) dias, após o recebimento provisório dos serviços, o Termo de Recebimento Definitivo. Neste período, o Gestor do Contrato averiguará se o(s) produto(s) entregue(s) estão em conformidade com os requisitos de avaliação dentre outros exigidos na respectiva ordem de serviço. Uma ordem de serviço poderá gerar um ou mais produtos e artefatos.

15.8 Caso ocorram inconformidades nos produtos/serviços entregues, o licitante terá um prazo de até 5 dias úteis para atendimento das especificações, conforme requeridas neste termo de referência.

15.9 A simples emissão do termo de recebimento definitivo pelos produtos entregues ou serviços prestados, não isenta a licitante vencedora de obrigações futuras com a funcionalidade. Por exemplo, caso seja verificado ainda durante a vigência do contrato que a funcionalidade impacte em outros recursos do sistema.

15.10 Para fins de avaliação do desempenho da licitante vencedora referente aos serviços de customização apenas, conforme indicadores estabelecidos, a licitante vencedora deverá entregar, no final de cada mês, os seguintes relatórios:

15.10.1 Relatório Técnico de Atividades (RTA) – Relatório mensal de todas as ordens de serviços abertas com seus respectivos produtos, atividades e indicadores avaliativos utilizado.

15.10.2 Relatórios Detalhado de Atividades (RDA) – Relatório Detalhado de Atividades realizadas pela licitante vencedora com os resultados obtidos.

15.11 Os Relatórios deverão ser entregues até o primeiro dia útil do mês subsequente, contendo o resultado dos indicadores de serviço do mês de referência. Essa informação será utilizada para fins de conferência e avaliação dos serviços realizados e dos indicadores alcançados no período pela Presidência da República.

15.12 Os produtos a serem entregues deverão ser criados ou atualizados em conformidade com os padrões e necessidades da licitante vencedora e homologados formalmente junto a representantes técnicos da DITEC/DILOG.

16. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

16.1 Caberá ao licitante vencedor:

16.1.1 Cumprir todas as exigências constantes do edital e seus anexos.

16.1.2 Cumprir as disposições contratuais a seu cargo de acordo com a melhor técnica e diligências aplicáveis, bem como a observância das especificações constantes neste edital.

16.1.3 Manter, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação. Assim, sempre que expirar a validade, e durante a vigência do Contrato, a licitante vencedora ficará obrigada a renovar todos os documentos relativos à regularidade no SICAF - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (Art. 55, inciso XIII da Lei nº 8.666/93).

16.1.4 Não poderá rejeitar demandas que respeitem o escopo dessa contratação.

16.1.5 As prioridades de atendimento e os prazos esperados para solução dos problemas serão definidos a partir de orientação da Presidência da República, levando em conta a criticidade de cada Ordem de Serviço a ser atendida.

16.1.6 Todas as despesas previstas no Termo de Referência, anexo I deste edital para licitante vencedora serão consideradas decorrentes de atividades que objetivam o atendimento do que foi demandado pela PR, por esta razão não acarretarão acréscimos aos valores mensurados na UST, cujos valores deverão ser considerados suficientes para cobrir todos os custos dos atendimentos realizados à PR.

16.1.7 A emissão das Ordens de Serviço à licitante vencedora será realizada de forma gradativa, devendo esta, em função do volume total de serviço estimado, estar sempre preparada para atender às solicitações da Presidência da República, nos níveis de serviços estabelecidos, justificando os casos em que tecnicamente é inviável a entrega no prazo pré-determinado.

16.1.8 Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela Presidência da República quanto à execução dos serviços contratados.

16.1.9 Os profissionais devem estar aptos a iniciar os serviços no prazo máximo de 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, podendo este prazo ser prorrogado a critério exclusivo da Presidência da República, em face de eventual necessidade operacional.

16.1.10 Avocar para si os ônus decorrentes de todas as reclamações e/ou ações judiciais e ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra a Presidência da República, procedentes da prestação dos serviços do objeto desta licitação.

16.1.11 Encaminhar à unidade Fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados.

16.1.12 Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais, previdenciários e trabalhistas e comerciais resultantes da contratação.

16.1.13 Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança, bem como de uso de recursos de informática, implementados no ambiente de TI da Presidência da República.

16.1.14 Atender aos pedidos de informações e os esclarecimentos formalizados pela Presidência da República, por pessoas ou entidades por ela credenciadas, relacionados com a execução dos serviços contratados.

16.1.15 Fornecer à Presidência da República, em meio magnético, sempre que solicitado, todas as informações relacionadas à prestação dos serviços.

16.1.16 Executar os serviços descritos no Termo de Referência, anexo I deste edital e nas Especificações Técnicas que o complementam, seguindo os procedimentos estabelecidos entre as partes, respeitando a priorização acordada e a sequência lógica das funções, atendendo com presteza e qualidade às demandas apresentadas.

16.1.17 Cumprir as decisões da Presidência da República em conflitos de qualquer natureza que venham a surgir entre a licitante vencedora e outros prestadores de serviços de informática que atuem no ambiente da Presidência da República, com vistas à preservação da continuidade dos serviços e do

interesse público.

16.1.18 Não deve transferir a terceiros as obrigações assumidas, por qualquer forma e nem mesmo parcialmente, bem como subcontratar quaisquer das prestações a que está obrigada.

16.1.19 Comunicar, eventuais irregularidades de caráter urgente, por escrito, ao Gestor da Presidência da República com os esclarecimentos necessários e, as informações sobre possíveis paralisações de serviços, a apresentação de relatório técnico ou razões justificadoras a serem apreciadas e decididas pela Presidência da República;

16.1.20 Encaminhar à autoridade competente da Presidência da República as decisões e providências que ultrapassem a competência dos Fiscais e Gestores do contrato serão para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º, do Art. 67, da Lei nº. 8.666/93.

16.1.21 Apresentar, mensalmente e quando solicitado pelo Gestor do Contrato, Relatório de Progresso das OS's, onde deverá atualizar o andamento consolidado de cada OS, suas atividades previstas e executadas, alterações, medidas corretivas tomadas, dentre outras informações pertinentes. Havendo incidentes que prejudiquem o andamento de determinada OS, estes devem ser informados e registrados no sistema, independente do prazo para entrega do relatório citado;

16.1.22 Apresentar ao final de todas as reuniões realizadas na Presidência da República, Ata de Reunião indicando o objetivo, participantes, exposições dos assuntos e respectivas conclusões, prazos, pendências e outras informações pertinentes.

16.1.23 Os serviços realizados pela equipe poderá, mediante emissão de Ordem de Serviço específica, ser monitorada e acompanhada por equipe técnica (para fins de auditoria e testes).

16.1.24 Disponibilizar à Presidência da República, enquanto durar o contrato, qualquer atualização da solução que tenha sido disponibilizada oficialmente pelo fabricante.

16.1.25 Utilizar seus próprios recursos tecnológicos, a depender de demanda formulada por ocasião da Ordem de Serviço. Os recursos tecnológicos deverão ser aqueles necessários para a elaboração dos produtos de forma a atender as especificidades de cada demanda, utilizando-se como premissa a arquitetura e o ambiente tecnológico, considerando, também, suas evoluções e aprimoramentos.

16.1.26 Identificar qualquer equipamento de sua posse que venha a ser instalado nas dependências da PR, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.

16.1.26 Dimensionar a respectiva estrutura necessária com vistas a atender as necessidades da Presidência da República, tendo como base as características mínimas, as especificidades dos serviços, as atividades a serem executadas, o perfil da equipe e a qualificação necessária dos profissionais, sendo vedada a alocação de funcionários sem as exigências pré-definidas.

16.1.27 Recrutar em seu nome e sob sua inteira responsabilidade os profissionais necessários à perfeita execução dos serviços; cabendo-lhe efetuar os pagamentos de salários e arcar com as demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, inclusive responsabilidades decorrentes de acidentes, indenizações, substituições, seguros, assistência médica e quaisquer outros, em decorrência da sua condição de empregadora, sem qualquer solidariedade para Presidência da República.

16.1.28 Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante toda a vigência do Contrato, dentro dos prazos e condições estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas contratualmente, caso os prazos e condições não sejam cumpridos.

16.1.29 Responsabiliza-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seu Preposto venham porventura ocasionar à Presidência da República, ou a terceiros, durante a execução dos serviços.

16.1.30 Assumir, também, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados na execução dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências da PR.

16.1.31 Comunicar previamente à Presidência da República os nomes, números de identidade e CPF dos empregados que serão alocados na execução dos serviços dentro das instalações da Presidência da República, indicando respectivos perfis profissionais e tarefas a serem realizadas.

16.1.32 Manter seus profissionais portando crachá de identificação da empresa e um a ser providenciado pela Presidência da República, de prestador de serviço, quando houver necessidade de deslocamento de profissionais para as dependências da Presidência da República.

16.1.33 Substituir, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato, no prazo máximo de 10 (dez) dias, qualquer um dos seus profissionais, cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da Presidência da República ou ao interesse do serviço público, decorrente da execução do serviço.

16.1.34 Alocar substituto no prazo máximo de 5 dias úteis, para todo profissional afastado da execução de serviços prestados nas dependências da Presidência da República, por decisão da licitante vencedora, tão logo esta circunstância seja definida pela licitante vencedora, notificando prontamente a PR.

16.1.35 Manter o Preposto disponível, mediante solicitação em horário comercial, para o atendimento das solicitações e participação de reuniões com a Presidência da República. Não serão aceitas justificativas, de não comparecimento, sendo que em caso de impossibilidade, deve ser atribuído a responsabilidade de acompanhamento por pessoa de igual perfil.

16.1.36 Os profissionais da exercerão suas atribuições em ambiente da Presidência da República com acompanhamento e orientação do Preposto, responsável pela realização dos serviços contratados. Não será autorizado a presença do corpo técnico sem a presença do preposto. Casos omissos devem ter autorização do gestor do contrato, com o escopo das atividades já definido para os profissionais.

16.1.37 A complexidade da arquitetura tecnológica da Central de Serviços presente no ambiente computacional e sistêmico da Presidência da República irá requerer da licitante vencedora o emprego de profissionais especializados (detentores de formação, capacitação, certificação, experiência e conhecimentos compatíveis com nível de serviço a ser prestado), a fim de garantir a sustentabilidade do modelo preconizado.

16.1.38 Responder por quaisquer prejuízos que seus profissionais causarem ao patrimônio da PR ou a terceiros, por ocasião da prestação dos serviços, procedendo imediatamente aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.

16.1.39 O suporte as funcionalidades do software deverão ser realizados ou ajustados de maneira a permitir sua perfeita integração com a versão vigente.

16.1.40 A estimativa de tamanho, medida UST, poderá ser realizada pelo preposto e por equipe designada da licitante vencedora. Neste caso, a estimativa de tamanho deve ser submetida à PR para análise e concordância através de um consenso entre as partes. À Presidência da República reserva-se o direito de utilizar estas informações como referências para uso futuro.

16.1.42 Manter, durante a execução do objeto, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

16.1.43 Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências das unidades/órgãos da Presidência da República.

16.1.44 Responsabilizar-se por qualquer prejuízo causado à Presidência da República, a seus prepostos ou a terceiros, provocados por ação ou omissão da empresa a ser contratada, em decorrência de falhas ou imperfeições na execução dos serviços.

16.1.45 Responsabilizar-se pelos eventuais danos ou desvios causados aos bens que lhe forem confiados, devendo efetuar o ressarcimento correspondente, imediatamente após o recebimento da

notificação expressa da Presidência da República, sob pena de glosa de qualquer importância que tenha direito a receber.

16.1.46 Garantir absoluto sigilo sobre todos os processos, informações e quaisquer outros dados disponibilizados pela Presidência da República, em função das peculiaridades dos serviços a serem prestados.

16.1.47 Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades, objeto deste edital, sem prévia autorização da Presidência da República.

16.1.48 Comprometer-se a manter em caráter confidencial, mesmo após a eventual rescisão do Contrato, conforme item 22.1 do Termo de Referência, anexo I deste edital.

16.2 Caberá à Presidência da República:

16.2.1 Proporcionar todas as condições para que a licitante vencedora possa cumprir suas obrigações dentro das normas da Contratação.

16.2.2 Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato.

16.2.3 Permitir acesso dos profissionais da licitante vencedora às suas dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação para a execução dos serviços, quando necessário.

16.2.4 Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos profissionais da licitante vencedora ou por seu Preposto.

16.2.5 Exercer a fiscalização, homologação (aceitação) e/ou rejeição dos serviços prestados, por meio de servidores designados.

16.2.6 Comunicar oficialmente à licitante vencedora quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.

16.2.7 Avaliar o relatório dos serviços executados pela licitante vencedora, observando os indicadores e metas de níveis de serviço alcançados.

16.2.8 Avaliar o cumprimento de todas as exigências contidas neste Termo de Referência, informando e exigindo da licitante vencedora a pronta correção das desconformidades eventualmente encontradas.

16.2.9 Decidir sobre eventuais conflitos de qualquer natureza que venham a surgir entre a licitante vencedora e outros prestadores de serviços de informática que atuem em seu ambiente, inclusive com ajuda externa se assim julgar necessário, com vistas à preservação da continuidade dos serviços e do interesse público.

16.2.10 Aplicar as penalidades previstas para o caso do não cumprimento de cláusulas contratuais ou aceitar as justificativas apresentadas pela empresa.

16.2.11 Comunicar formalmente à licitante vencedora qualquer alteração que venha a ser feita nos normativos, modelos, metodologia, instruções, legislação, norma, ou qualquer outro fator que possa alterar a forma ou o resultado dos serviços prestados.

16.2.12 Fiscalizar e zelar pelo cumprimento do contrato.

16.2.13 Fiscalizar o contrato, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, por intermédio de profissional designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais e com o estabelecido nas reuniões de escopo de atividades.

16.2.14 Comunicar tempestivamente à licitante vencedora, as possíveis irregularidades detectadas na execução dos serviços.

16.2.15 Emitir advertências, multas e demais cominações legais pelo descumprimento das obrigações assumidas pela licitante vencedora.

16.2.16 Auditar a contratação para que sejam cumpridas as obrigações assumidas pela licitante vencedora, bem como sejam mantidas todas as condições de qualificação exigidas no processo licitatório.

16.2.17 Ao Gestor do Contrato fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes do Contrato, Edital e seus Apêndices e Proposta da licitante vencedora; O Gestor do Contrato deverá conferir os documentos entregues pela licitante vencedora e, por ocasião da entrega das Notas Fiscais ou Faturas, atestar ou recusar a prestação dos serviços, quando executados satisfatória ou insatisfatoriamente, para fins de pagamento;

16.2.18 A Presidência da República deverá designar um responsável técnico para cada OS e sua equipe de supervisão que farão, ao longo dos trabalhos, a inspeção das atividades, a avaliação, a aprovação e a entrega dos produtos definidos no Termo de Referência, anexo I deste edital, assim como o acompanhamento do cumprimento das condições técnicas e critérios de qualidade, desempenho e de segurança requeridos;

16.2.19 O Gestor do Contrato acompanhará e fiscalizará a execução dos serviços contratados, registrando todas as ocorrências e encaminhando as notificações necessárias à licitante vencedora para imediata correção das irregularidades detectadas;

16.1.20 A PR disponibilizará espaço físico, mobiliário e acesso à Internet aos profissionais da LICITANTE VENCEDORA.

17. CONDIÇÕES CONTRATUAIS

17.1 Findo o processo licitatório, o licitante vencedor e a Presidência da República celebrarão contrato, nos moldes da minuta de contrato constante do **Anexo III** deste edital.

17.2. No ato da assinatura do contrato, o licitante vencedor deverá:

17.2.1 Comprovar o(s) documento(s) que lhe outorga poderes para firmar o contrato (**contrato social e/ou procuração**).

17.2.2 Deverão ser comprovadas as seguintes qualificações para os seguintes perfis:

- a) Escolaridade de Nível Superior, comprovado com Certificado ou Diploma de nível superior reconhecido pelo MEC dos profissionais que atuarão;
- b) Formação de nível superior na área de TI, ou formação de nível superior com curso de extensão na área de TI.
- c) Experiência mínima de 1 ano em atividades inerentes ao cargo, para evitar profissionais sem experiência que possam precisar de treinamento adicional durante a execução contratual.
- d) Serão aceitos somente documentos do tipo carteira de trabalho e contrato de trabalho, com cláusulas explícitas da efetiva prestação do serviço.
- e) Na execução dos serviços deverão ser adotadas, obrigatoriamente, as melhores práticas ITIL em sua versão 3, por se tratar de um projeto de melhoria da maturidade em serviços de TI.

17.2.3 Para o proposto, será exigido adicionalmente:

- a) Experiência de atividades de Gestão de Contratos e Gestão de Projetos, comprovadas com cópia da carteira de trabalho ou do contrato de prestação de serviço.
- b) Certificado PMP (Project Management Professional).
- c) Para o Analista, será exigido adicionalmente:

- d) Certificação oficial de treinamento no fabricante do aplicativo, comprovado por meio da apresentação do certificado (emitido pelo fabricante ou distribuidor autorizado no Brasil).⁴
- e) Certificação *ITIL Foundations*, devido ao fato da Central de Serviços ser baseada nas práticas ITIL.
- f) Experiência em atividades de implantação de projetos de Gerenciamento de Serviços de TI com o software Sysaid, comprovados pela cópia da carteira de trabalho ou do contrato de prestação de serviço.

17.2.4 Para o Consultor, será exigido adicionalmente:

- a) Certificação oficial de treinamento no fabricante do aplicativo, comprovado por meio da apresentação do certificado (emitido pelo fabricante ou distribuidor autorizado no Brasil).
- b) Certificação ITIL Expert, devido ao fato da Central de Serviços ser baseada nas práticas ITIL e necessitar de um profissional que saiba todo contexto prático da ferramenta. Isso exige portanto um profissional a nível de consultor, para avaliação dos impactos das demandas. Este profissional deve ter conhecimento em integração com Banco de Dados Oracle, comprovados por meio de declaração da empresa da qual ele prestou o serviço. Esta necessidade se deve pelo fato do próprio Sysaid possuir Banco Oracle, bem como demais aplicações integradas da PR no Sysaid.
- c) Experiência em atividades de implantação de projetos de Gerenciamento de Serviços de TI com o Software Sysaid, comprovados pela cópia da carteira de trabalho ou do contrato de prestação de serviço.

17.2.5 Deverão ser observados os prazos do **Cronograma** de execução, conforme o quadro abaixo:

Atividade	Mês do contrato											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Licenças												
Suporte												
Customização												
Módulo de Gerenciamento Financeiro												

Obs.: O módulo de gerenciamento financeiro deve ser concluído nos primeiros 3 meses de contrato.

17.3 Após a assinatura do contrato administrativo pela licitante vencedora e antes do início das atividades Conforme determinação da Instrução Normativa MP/SLTI nº 04/2010, art. 25, inciso I, , a Presidência da República, por meio dos servidores designados como Gestor(es) e Gestor Substituto, convocarão reunião inicial cuja pauta observará, pelos menos:

17.3.1 Presença do representante legal da licitante vencedora que apresentará o Preposto, conforme determina este termo de referência, anexo I deste edital;

17.3.2 Entrega, por parte da licitante vencedora, do Termo de Compromisso e do Termo de Ciência, conforme o artigo 15, inciso VI, da IN MP/SLTI nº 04/2010, no ato de assinatura do contrato administrativo;

17.3.3 Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato;

17.3.4 Repasse à licitante vencedora de conhecimentos necessários à execução dos serviços; e

17.3.5 Assuntos inerentes à infraestrutura para a prestação dos serviços.

17.3.6 O início da prestação dos serviços será definido nesta reunião inicial entre a Presidência da República e a licitante vencedora.

17.4A Presidência da República realizará consulta online ao SICAF, ao Cadastro Informativo dos créditos não quitados – CADIN e a Certidão Negativa de Débito Trabalhista a fim de verificar a regularidade do licitante vencedor.

17.5 Se o licitante vencedor não comparecer dentro do prazo de **5 (cinco) dias**, após regularmente convocado, para assinar o contrato, ensejar-se-á a aplicação da multa prevista na **letra “a” do subitem 24.1** deste edital, bem como será aplicado o disposto no art. 4º, inciso XXIII, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, independentemente das sanções previstas neste edital.

17.5.1 O prazo de que trata o **subitem 17.5** poderá ser prorrogado, mediante solicitação do licitante vencedor, quando devidamente justificado.

17.6 Até a assinatura do contrato, a proposta do licitante vencedor poderá ser desclassificada se a Presidência da República tiver conhecimento de fato desabonador à sua habilitação, conhecido após o julgamento.

17.7 Ocorrendo a desclassificação da proposta do licitante vencedor por fatos referidos no **subitem anterior**, a Presidência da República poderá convocar os licitantes remanescentes observando o disposto no **subitem 17.5** deste edital.

17.9 O contrato a ser firmado em decorrência deste pregão, na forma eletrônica, poderá ser rescindido a qualquer tempo independentemente de notificações ou interpelações judiciais ou extrajudiciais, com base nos motivos previstos nos arts. 77 e 78, na forma do art. 79 da Lei nº 8.666/93.

17.10 Por descumprimento de quaisquer obrigações assumidas pela participação no processo licitatório, poderão ser aplicadas ao licitante vencedor as penalidades previstas na Lei nº 8.666/93, Lei nº 10.520/02 e no contrato a ser firmado entre as partes.

17.11 A associação do licitante vencedor com outrem, a cessão ou transferência, bem como a fusão, cisão ou incorporação só serão admitidas quando apresentada a documentação comprobatória que justifique quaisquer das ocorrências, desde que não afetem a boa execução do contrato.

18. GARANTIA CONTRATUAL

18.1 No prazo de **até 10 (dez) dias úteis**, contado da assinatura do contrato decorrente desta licitação, o licitante vencedor deverá apresentar garantia correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor total estimado do contrato, a fim de assegurar a sua execução, em uma das seguintes modalidades:

- a) caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
- b) seguro-garantia; e
- c) fiança bancária.

18.2 O descumprimento do prazo implicará multa nos termos da alínea **“b” subitem 24.1** deste edital.

18.3 Em se tratando de garantia prestada através de caução em dinheiro, o depósito deverá ser feito obrigatoriamente na Caixa Econômica Federal – CEF, conforme determina o art. 82 do Decreto nº 93.872, de 23 de dezembro de 1986, sendo devolvida atualizada monetariamente, nos termos do § 4º do art. 56 da Lei nº 8.666/93.

18.4 Se a opção de garantia for em seguro-garantia ou fiança bancária deverá conter expressamente cláusulas de atualização financeira, de imprescritibilidade, de inalienabilidade e de irrevogabilidade.

18.5 A garantia prestada pelo licitante vencedor será liberada no prazo de 3 (três) meses, após o término da vigência do contrato, com fundamento no Art. 19, inciso XIX, da IN 02/MPOG/2008, mediante a certificação pelo Gestor de que os serviços foram realizados a contento.

18.6 Sem prejuízo das sanções previstas na Lei e neste edital, a não prestação da garantia exigida será considerada como recusa injustificada em assinar o contrato, implicando na imediata anulação da Nota de Empenho emitida.

18.7 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros, ou reduzido em termos reais por desvalorização da moeda de forma que não mais represente 5% (cinco por cento) do valor total estimado do Contrato, o licitante vencedor se obriga a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a contar da data em que for notificada pela Presidência da República.

19. VIGÊNCIA DO CONTRATO

19.1 O contrato, objeto deste edital, terá vigência de 12 (doze) meses a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de 48 meses, conforme o artigo 57, inciso IV, da Lei 8666/93, para os itens de suporte e customização.

20. FISCALIZAÇÃO

20.1 A Presidência da República nomeará um gestor titular e um substituto para executar a fiscalização do contrato, que registrará todas as ocorrências e as deficiências verificadas em relatório, cuja cópia será encaminhada ao licitante vencedor, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

20.2 As exigências e a atuação da fiscalização pela Presidência da República em nada restringe a responsabilidade, única, integral e exclusiva do licitante vencedor no que concerne à execução do objeto contratado.

21. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

21.1 Os pagamentos, das **licenças e a customização**, serão creditados em nome do licitante vencedor, mediante ordem bancária em conta corrente por ele indicada ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas neste edital, **no prazo de até 30 (trinta) dias**, contados a partir da data final do período de adimplemento, mediante apresentação, aceitação e atesto do gestor do contrato nos documentos hábeis de cobrança

21.1.1 O serviço suporte será pago mensalmente, após a emissão da fatura dos serviços. O valor mensal será o resultado do valor global dividido por 12 meses de serviço, conforme item **18.2 do Termo de Referência, anexo I deste edital**.

21.1.2 O Módulo de Gerenciamento Financeiro, será efetuado em pagamento único, conforme **item 18.4 do Termo de Referência, anexo I deste edital**.

21.1.2 Os pagamentos mediante a emissão de qualquer modalidade de ordem bancária será realizado, desde que o contratado efetue cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente no que se refere às retenções tributárias.

21.1.3 Para execução dos pagamentos de que tratam os **subitens 21.1 e 21.1.1**, o licitante vencedor deverá fazer constar da Nota Fiscal correspondente, emitida, sem rasura, em letra legível em nome da **Secretaria de Administração da Presidência da República, CNPJ nº 00.394.411/0001-09**, o nome do banco, o número de sua conta bancária e a respectiva agência.

21.1.4 Caso o licitante vencedor seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal, a devida comprovação a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

21.1.5 A nota fiscal correspondente deverá ser entregue pelo licitante vencedor, diretamente ao gestor do contrato que somente atestará e liberará a referida nota fiscal para pagamento quando cumpridas todas as condições pactuadas.

21.2 Havendo erro na Nota Fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida ao licitante vencedor e o pagamento ficará pendente até que ele providencie as medidas saneadoras. Nesta

hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal não acarretando qualquer ônus para a Presidência da República.

21.3 No caso de eventual atraso de pagamento, mediante pedido do licitante vencedor, o valor devido será atualizado financeiramente desde que ele não tenha concorrido de alguma forma, para tanto, fica convencionado que o índice de compensação financeira seja calculado, mediante aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, onde:

EM = Encargos Moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

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

TX = Percentual da taxa anual = 6%

21.4 A compensação financeira, no caso de atraso considerado, será incluída na nota fiscal/fatura seguinte ao da ocorrência.

21.5 No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive nas notas fiscais/fatura, serão restituídos ao licitante vencedor, para as correções solicitadas, não respondendo a Presidência da República por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

21.6 Para o pagamento a Presidência da República realizará consulta prévia ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, quanto, a **Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal Federal ((Receita Federal do Brasil (certidão conjunta – FGTS e INSS) e Certidão Negativa de Débito Trabalhista)); Regularidade Fiscal Estadual/Municipal (Receita Estadual/Distrital e Receita Municipal); e Qualificação econômico-Financeira (Índices Calculados: SG, LG e LC)**, para verificar a manutenção das condições de habilitação.

21.6.1 Constatada a situação de irregularidade da CONTRATADA no SICAF, a empresa será notificada, por escrito, para que no prazo de **30 (trinta) dias** regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa, sob pena de rescisão contratual.

21.6.2 O prazo estipulado poderá ser prorrogado a critério da Administração.

21.7 Quaisquer alterações nos dados bancários deverão ser comunicadas à Presidência da República, por meio de carta, ficando sob inteira responsabilidade do licitante vencedor os prejuízos decorrentes de pagamentos incorretos devido à falta de informação.

21.8 Os pagamentos efetuados pela Presidência da República não isentam o licitante vencedor de suas obrigações e responsabilidades assumidas.

21.9 As glosas, quando necessárias, serão aplicadas, na próxima fatura vigente, quando os serviços/produtos não atenderem aos níveis de qualidade e resultados esperados.

21.10 Em quaisquer casos de aplicação de glosas serão anexados os documentos e relatórios comprobatórios ou notas técnicas do não atendimento aos resultados esperados ou níveis de qualidade exigidos.

22. REAJUSTE

22.1 O preço dos serviços contratados poderá ser reajustado sendo observada a periodicidade anual, contada da data limite para apresentação da proposta ou do último reajuste, com base na variação de custos ocorrida no período, desde que devidamente justificada e demonstrada em planilha.

22.1.1 O reajuste se dará de acordo com a lei vigente, em especial o Decreto nº 1.054 de 07 de fevereiro de 1994, alterado pelo Decreto nº 1.110 de 10 de abril de 1994, a Lei nº 9.069 de 29 de junho de 1995, e a Lei nº 10.192, de 14 de fevereiro de 2001, ou em conformidade com outra

norma que vier a ser editada pelo Poder Público, com base na variação IPCA acumulado no período, ou por outro índice que o venha a substituir, utilizando-se da seguinte fórmula:

$$R = V \times \frac{I - I_0}{I_0}$$

I₀

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual do serviço a ser reajustado;

I = Índice relativo à data do reajuste;

I₀ = Índice inicial – refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação.

22.2 O licitante vencedor deverá apresentar à Presidência da República, com antecedência de **sessenta (30) dias do vencimento do contrato**, o pedido de reajuste do valor praticado, com a devida memória de cálculo, para os 12 (doze) meses subsequentes.

23. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

23.1 Acordo de Nível de Serviço e Suporte Técnico:

Prioridade	Início do Atendimento	Limite do atendimento após início	Penalidade pelo descumprimento (aplicado no valor mensal do suporte)
1	2h	2h	4%
2	4h	4h	3%
3	6h	6h	2%
4	24h	24h	1%

Quadro 1: Nível de Serviço Suporte Técnico

23.2 Em caso de não atendimento de algum dos itens constante no Apêndice II (Lista de Bugs), será aplicado o seguinte Nível de Serviço:

Tarefa	Penalidade pela não correção de um dos itens da lista de Bugs
Correção de Bugs	1% sobre o valor do suporte

Quadro 2 – Nível de Serviço para correção de Bugs

23.3 Customização:

23.3.1 Para as solicitações de serviços a serem realizadas, será considerado o Quadro 3, que apresenta os critérios de complexidade, serviços relacionados e fator de complexidade.

Complexidade	Serviços relacionados	Fator Complex.
Baixa	Customizações de baixa complexidade	1
	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais de baixa complexidade	
	Correção de erros de baixa complexidade	
	Demais atividades de baixa complexidade	

Exemplos	Alteração de campos e layout são exemplos de complexidade baixa	
Média	Customizações de média complexidade	1,5
	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais de média complexidade	
	Correção de erros de média complexidade	
	Demais atividades de média complexidade	
	Integrações com outros sistemas de média complexidade	
Exemplos	Criação de facilidades de navegação, atalhos e funcionalidades comuns.	
Alta	Customizações de alta complexidade	3
	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais de alta complexidade	
	Correção de erros de alta complexidade	
	Demais atividades de alta complexidade	
	Integração com outros sistemas de alta complexidade	
Exemplos	Solicitações que envolvam integrações, mudanças na estrutura do sistema	

Quadro 3 – Serviços relacionados

23.4 A definição da complexidade “alta”, “média” e “baixa”, será definida com base nas justificativas técnicas apresentadas pela empresa, com a condição de aprovação pelos gestores, observados os critérios definidos. Os parâmetros a serem considerados, levarão em conta os detalhes apresentados no item 4 deste TR (serviços de customização - classificação e cálculo).

23.5 No Quadro 3 foram relacionados os principais serviços a serem executados. O Quadro 4 (a seguir) apresenta os possíveis produtos a serem gerados em decorrência dos serviços prestados pela CONTRATADA, bem como os perfis profissionais (detalhados no item 6) que poderão atuar nas demandas.

Complexidade	Serviços relacionados	Produto	Profissionais que devem atuar
Baixa	Customizações de baixa complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais de baixa complexidade	Ordem de Serviço + Transferência do Conhecimento	Analista e Consultor
	Correção de erros de baixa complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
	Demais atividades de baixa complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
Exemplos	Alteração de campos e layout são exemplos de complexidade baixa		
Média	Customizações de média complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais de média complexidade	Ordem de Serviço + Transferência do Conhecimento	Analista e Consultor

	Correção de erros de média complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
	Demais atividades de média complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
	Integrações com outros sistemas de média complexidade	Ordem de Serviço + Transferência do Conhecimento	Consultor
Exemplos	Criação de facilidades de navegação, atalhos e funcionalidades comuns.		
Alta	Customizações de alta complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais de alta complexidade	Ordem de Serviço + Transferência do Conhecimento	Analista e Consultor
	Correção de erros de alta complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
	Demais atividades de alta complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
	Integração com outros sistemas de alta complexidade	Ordem de Serviço + Transferência do Conhecimento	Consultor
Exemplos	Solicitações que envolvam integrações, mudanças na estrutura do sistema		

Quadro 4 – Serviços, produtos, profissionais

23.6 Abaixo, no quadro 5, estão descritos os índices de nível de serviço a serem considerados para customização.

Complexidade (fator)	Serviços relacionados	Prazo máximo para conclusão	Desconto em caso de atraso até 2 dias úteis depois do prazo máximo	Desconto em caso de atraso acima de 2 dias úteis
Baixa (1,0)	Customizações de baixa complexidade	2 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais de baixa complexidade	3 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Correção de erros de baixa complexidade	2 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Demais atividades de baixa complexidade	2 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
Exemplos	Alteração de campos e layout são exemplos de complexidade baixa			
Média (1,5)	Customizações de média complexidade	2 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS

	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais de média complexidade	3 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Correção de erros de média complexidade	3 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Demais atividades de média complexidade	3 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Integrações com outros sistemas de média complexidade	5 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
Exemplos	Criação de facilidades de navegação, atalhos e funcionalidades comuns.			
Alta (3,0)	Customizações de alta complexidade	2 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais de alta complexidade	3 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Correção de erros de alta complexidade	4 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Demais atividades de alta complexidade	4 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Integração com outros sistemas de alta complexidade	8 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
Exemplos	Solicitações que envolvam integrações, mudanças na estrutura do sistema			

Quadro 5 – Nível de Serviço - Customização

23.7 Os prazos poderão ser dilatados, mediante solicitação da empresa e comprovada justificativa técnica para atendimento da demanda, não podendo a extensão do prazo ultrapassar o dobro do prazo máximo para conclusão.

24. SANÇÕES

24.1 O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pelo licitante vencedor, sem justificativa aceita pela Presidência da República, resguardados os procedimentos legais pertinentes, poderá acarretar:

- a) Multa de 2% (dois por cento) calculada sobre o valor total da contratação, devidamente atualizado, na hipótese de recusa injustificada do licitante vencedor em assinar o contrato no prazo de 5 (cinco) dias após regularmente convocado;
- b) Multa de 0,01% (zero vírgula um por cento) ao dia, sobre o valor da garantia contratual, em caso de atraso no cumprimento do prazo estabelecido no **subitem 18.1 deste edital**.
- c) Multa de 0,3% (zero vírgula três por cento) ao dia sobre o valor da parcela que der causa, em caso de atraso na execução do objeto, limitada a incidência a 30 (trinta) dias.
- c) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto na alínea “b” ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- d) Multa de 20% (vinte por cento) calculada sobre o valor da contratação, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- e) Multa de 5% (cinco por cento) calculada sobre o valor da contratação por infração a qualquer cláusula ou condição pactuada no este edital; e
- f) Advertência.

24.2 A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui a possibilidade de responsabilização do licitante vencedor por eventuais perdas e danos causados à Administração.

24.3 A(s) multa(s) deverá(o) ser recolhida(s) no prazo máximo de **dez dias**, a contar da data do recebimento da(s) comunicação (ões) enviada (s) pela Presidência da República.

24.4 O valor da multa poderá ser descontado da nota fiscal ou crédito existente na Presidência da República, em favor do licitante vencedor, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

24.5 As multas e outras sanções aplicadas só poderão ser relevadas motivadamente e por conveniência administrativa, mediante ato da autoridade competente, devidamente justificado.

24.6 O licitante que convocado no prazo de validade de sua proposta deixar de entregar a documentação exigida para o certame, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do objeto desta licitação, **não mantiver a proposta**, falhar ou fraudar na entrega dos materiais, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado no SICAF, sistema de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até **cinco anos**, sem prejuízo das multas previstas neste edital e das demais cominações legais.

24.7 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o licitante às sanções previstas no Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005.

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

24.9 Em qualquer hipótese de aplicação de sanções serão assegurados ao licitante vencedor o contraditório e a ampla defesa.

25. DISPOSIÇÕES FINAIS

25.1 A Presidência da República poderá rescindir de pleno direito o contrato que vier a ser assinado em decorrência desta licitação, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, desde que motivado o ato e assegurados ao licitante vencedor o contraditório e a ampla defesa quando este:

- a) vier a ser atingido por protesto de título, execução fiscal ou outros fatos que comprometam a sua capacidade econômico-financeira;
- b) for envolvido em escândalo público e notório;
- c) quebrar o sigilo profissional;
- d) utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, informações não divulgadas ao público e as quais tenha acesso por força de suas atribuições e que contrariem as condições estabelecidas pela Presidência da República; e
- e) cancelada a adjudicação em virtude de qualquer dispositivo legal que a autorize.

25.2 A licitação poderá ser revogada por razões de interesse público decorrentes de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ou anulada por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito devidamente fundamentado.

25.2.1 A nulidade do procedimento licitatório induz ao do contrato, sem prejuízo do disposto no parágrafo único do art. 59 da Lei nº 8.666/93.

25.3 A Presidência da República providenciará a publicação resumida do contrato a ser firmado, em decorrência desta licitação, no Diário Oficial da União, no prazo estipulado no parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/93.

25.4 Havendo indícios de conluio entre os licitantes ou de qualquer outro ato de má-fé, a Presidência da República comunicará os fatos verificados Conselho Administrativo de Defesa Econômica do Ministério da Justiça do Ministério da Justiça e ao Ministério Público Federal, para as providências devidas.

25.5 É facultado ao pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar dos enviados via fax, na forma do **item 9** deste edital.

25.6 Fica assegurado à Presidência da República o direito de, no interesse da Administração, anular ou revogar, a qualquer tempo, no todo ou em parte, a presente licitação, dando ciência aos participantes, na forma da legislação vigente.

25.7 Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Presidência da República não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

25.8 Os licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

25.9 Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Presidência da República.

25.10 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do licitante, desde que sejam possíveis a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da Sessão Pública deste Pregão, na forma eletrônica.

25.11 As normas que disciplinam este Pregão, na forma eletrônica, serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança da futura contratação.

25.12 As questões decorrentes da execução deste edital, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal, no Foro da cidade de Brasília/DF, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

25.13 Este edital será fornecido pela Presidência da República a qualquer interessado, Coordenação de Licitação, Anexo III do Palácio do Planalto, Ala "A", Sala 207, nesta Capital, devendo para isso recolher junto ao Banco do Brasil, o valor de **R\$ 7,10 (sete reais e dez centavos)**, por meio de Guia de Recolhimento da União – GRU, em nome da Secretaria de Administração/PR, a ser emitida por meio do sítio www.stn.fazenda.gov.br, Unidade Favorecida: 110001 – Gestão: 00001, Código de Recolhimento nº 18837-9 e gratuito na internet nos sítios www.comprasnet.gov.br e www.secretariageral.gov.br/secretaria-de-administracao/licitacoes.

25.14 Integram este edital os seguintes anexos:

25.14.1 Anexo I - Termo de Referência

a) **Apêndice I** – Requisitos do Módulo de Gerenciamento Financeiro

b) **Apêndice II** – Lista de Bugs a Serem Corrigidos Pela Contratada

25.14.2 Anexo II - Planilha de Composição de Preços

25.14.3 Anexo III – Minuta de Contrato

25.15 A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação do objeto licitado.

25.16 Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e dos Decretos nºs. 5.450, de 31 de maio de 2005, e 6.204, de 05 de setembro de 2007, e, subsidiariamente, a Lei nº 8.666/93, e suas alterações.

Brasília, 10 de dezembro de 2013.

Guilherme Paiva Silva
Pregoeiro/PR

ANEXO I

PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, Nº 092/2013

PROCESSO Nº 00094.001197/2013-25

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO

Contratação de empresa para fornecimento de solução de Tecnologia da Informação, composta por licenças de ativos e administradores (ampliação do número atual), fornecimento de suporte técnico, serviço de customização e disponibilização de módulo de gerenciamento financeiro, para a Central de Serviços da Presidência da República - Software Sysaid Enterprise Edition.

JUSTIFICATIVA

Atualmente os serviços prestados pela Secretaria de Administração da Presidência da República, especificamente aqueles prestados pela Diretoria de Tecnologia – DITEC e pela Diretoria de Recursos Logísticos – DILOG são demandados em uma única Central de Serviços. A implantação desta Central de Serviços ocorreu em janeiro de 2013, e permitiu gerenciar e atribuir as tarefas para os administradores e executores das resoluções das demandas, automatizando os fluxos de trabalho e o acompanhamento até a sua conclusão. Com isto, foi possível melhorar significativamente os indicadores de nível de serviço prestados pela Secretaria de Administração - SA e alinhar a gestão de TI às práticas do ITIL e COBIT.

A Central de Serviços é suportada pelo software Sysaid, adquirido pelo processo licitatório nº.00160.000684/2010-97. Durante o contrato que ocorreu entre 2011 e 2012, foram entregues as licenças, realizaram-se as customizações da ferramenta e foi promovido um treinamento, além do suporte pelo período que durou o contrato.

A fim de aumentar a abrangência do atendimento através da Central de Serviços é necessário um aumento no quantitativo de licenças de ativos e administradores. O número previsto no contrato anterior, para ativos, já foi utilizado (a PR possui 2500 licenças e aproximadamente 3500 ativos) e existe uma previsão de aumento significativa com o contrato de gestão de telefonia, que necessitará das licenças adicionais de ativos. Quanto a licença de Administradores, alguns servidores de 1º e 2º nível estão sem acesso ao sistema, devido ao aumento de quantitativo de pessoal alocado para trabalhar na Central de Serviços, o que gera o problema de ter que substituir as pessoas constantemente no sistema, de acordo com o uso, devido a falta de licença.

Complementarmente, para que o software seja usado em sua plenitude, a DITEC precisa de um suporte que permita a atualização do sistema com suas novas versões, correções e apoio do fabricante quando surgirem necessidades técnicas que não podem ser solucionadas pelos servidores. Qualquer interrupção ou o mau funcionamento de serviços, sejam por fatores tecnológicos, sejam por fatores físicos ou outros que por ventura existirem, podem causar danos a Presidência da República, além de prejuízos a imagem das diretorias DITEC e DILOG, integradas pela Central de Serviços, por isso é necessário um apoio de quem detém a tecnologia, em caso de emergências.

Um serviço de customização, onde o fabricante possa parametrizar a ferramenta de acordo com novas necessidades de negócio, também se faz necessário, pois os usuários podem demandar melhorias de sistema que não são possíveis de serem realizadas pela equipe técnica da Central de Serviços.

Entre os serviços prestados pela DILOG, está o atendimento de reformas e demandas que necessitam de um controle dos itens utilizados em cada projeto. Foi diagnosticado que a DILOG tinha a necessidade de registro e controle dessas informações, por meio de um módulo de gerenciamento financeiro, que segundo o fabricante poderia ser integrado a Central de Serviços. Esta é uma outra necessidade que será abrangida na solução de Tecnologia da Informação.

Dentre os benefícios esperados com a continuidade do suporte para a contratação da Central de Serviços, listam-se os seguintes:

- Ampliação do número de administradores e ativos suportados, permitindo uma maior alocação de recursos humanos para atendimento das demandas e uma detecção mais aprimorada dos ativos que compõe a rede da PR.
- Apoio às decisões de negócio e suporte a usuários, utilizando como instrumento o sistema já implantado, com o devido suporte e permitindo novas customizações.
- Suporte profissional pelo fabricante (ou parceiro) da ferramenta que irá atuar na sustentação do sistema.
- Continuidade no suporte da ferramenta, que tem se mostrado necessário a medida que novas demandas de negócio surgem.
- Maior eficiência no atendimento as demandas dos usuários finais.
- Otimização dos recursos humanos, permitindo que uma área técnica CONTRATADA continue trabalhando em parceria (transferindo conhecimento) para área técnica da CONTRATANTE;
- Valorização do investimento realizado, dando assim continuidade a demanda prevista na gestão anterior;
- Sustentação, ajuste e apoio sob demanda.
- Com a contratação do suporte, os gestores poderão atuar mais diretamente na mensuração dos resultados e no acompanhamento gerencial do negócio, por meio de relatórios e monitoramento contínuo, permitindo as partes interessadas o recebimento de informações gerenciais para tomada de decisão.
- Suporte na gestão baseada em indicadores de produtividade e qualidade.
- Melhoria contínua de conformidade de normas e procedimentos de TI, principalmente a aderência ao ITIL, COBIT e acordãos do TCU.

Esta contratação é um desdobramento de uma ação do PDTI de 2011-2014, que tratou da implantação da Central de Serviços, de acordo com a meta 10 “Aprimorar processo de gestão de serviços de TI” do referido documento.

3 DETALHAMENTO DO OBJETO

3.1 Licenças:

- 3.1.1** O quantitativo atual é de 2500 licenças de ativos e de 169 Administradores, envolvendo todos os níveis de atendimento (1º, 2º e 3º nível).
- 3.1.2** Serão adquiridos os seguintes quantitativos de licenças adicionais, de caráter permanente: Ativos: 3000. Administradores: 31.
- 3.1.3** O total de licenças no sistema deverá ficar disposto da seguinte forma: Ativos: $2500 + 3000 = 5500$. Administradores: $169 + 31 = 200$.

3.2 Suporte:

- 3.2.1** O serviço de suporte de sistema compreende a sustentação de sistema, garantia (enquanto durar o contrato), incluindo a correção de bugs (Apêndice II), além da atualização do software (versões, patches e fixes disponíveis pelo fabricante).
- 3.2.2** O suporte técnico deverá ser realizado no ambiente da CONTRATANTE.
- 3.2.3** Todo suporte técnico deverá está contemplado na garantia do software.
- 3.2.4** Entende-se por garantia: “Compromisso que o vendedor assume de entregar ao comprador a coisa vendida isenta de defeitos ou de vícios”. Ou seja, espera-se que o software seja corretamente mantido pela CONTRATADA em pleno funcionamento, sem nenhum tipo de combinação comercial que acarrete em custos para PR.
- 3.2.5** Qualquer suporte técnico necessário deverá ser de responsabilidade da

CONTRATADA, sem qualquer ônus para PR, devendo estar cobertos pela garantia.

- 3.2.6** O suporte terá o prazo de vigência de 12 meses a contar da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por até 48 meses, de acordo com o inciso IV do Art. 57 da Lei nº 8.666/93. O suporte deste contrato poderá ser prorrogado, pois o software precisa estar com sua versão mais atualizada para que a Presidência possa usufruir de todas as correções e ajustes disponíveis pelo fabricante.
- 3.2.7** Os pagamentos do serviço de suporte serão realizados mês a mês.
- 3.2.8** Os chamados, no momento de sua abertura, terão classificação quanto ao seu grau de urgência e aos padrões exigidos para seu atendimento, de acordo com níveis de serviço abaixo definidos:
- 3.2.8.1** “Prioridade 1” significa “Queda do Sistema” ou situação de produto inoperante com impacto em ambiente de produção, como, por exemplo, (i) pane no software ou de outros sistemas de missão crítica da ferramenta. (ii) uma parte substancial de dados de missão crítica apresentar risco de perda ou de ser corrompido. (iii) perda substancial de serviço. (iv) as operações serem seriamente interrompidas. ou (v) um problema em que o software cause falha significativa na rede ou no sistema ou que comprometa a integridade do sistema em geral ou a integridade dos dados quando o software for instalado ou quando estiver em operação (ou seja, travamento do sistema, perda ou corrupção de dados ou perda de segurança do sistema), e que impacte significativamente as operações contínuas em um ambiente de produção e, em cada uma das situações nos itens (i) a (v) acima, não haver qualquer solução alternativa imediatamente disponível.
- 3.2.8.2** “Prioridade 2” significa uma situação de alto impacto que possivelmente coloque em risco um ambiente de produção. O software pode operar, mas apresenta graves restrições.
- 3.2.8.3** “Prioridade 3” significa uma situação de baixo impacto, podendo a maioria das funções do software ainda ser usada. Entretanto, alguma intervenção pode ser necessária para a prestação dos serviços.
- 3.2.8.4** “Prioridade 4” significa: (i) problema ou questão secundário que não afete o funcionamento do software, (ii) um erro na documentação do produto que não tenha efeito significativo sobre as operações ou (iii) uma sugestão para novos recursos ou aperfeiçoamento de produto.
- 3.2.9** Tratamento de chamados de prioridade “1”:
- 3.2.10** O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo de duas horas, contado a partir da abertura do chamado técnico, efetuada pelo CONTRATANTE. Tempo total para finalizar o atendimento após início: duas horas.
- 3.2.11** Tratamento de chamados de prioridade “2”:
- 3.2.12** O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo de quatro horas, contado a partir da abertura do chamado técnico, efetuada pelo CONTRATANTE. Tempo total para finalizar o atendimento após início: quatro horas.
- 3.2.13** Tratamento de chamados de prioridade “3”:
- 3.2.14** O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo total de seis horas, contado a partir da abertura do chamado técnico, efetuada pelo CONTRATANTE. Tempo total para finalizar o atendimento após início: seis horas.
- 3.2.15** Tratamento de chamados de prioridade “4”:
- 3.2.16** O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo total de 24 horas, contado

do seguinte ao da abertura do chamado técnico, efetuada pelo CONTRATANTE. Tempo total para finalizar o atendimento após início: vinte e quatro horas.

- 3.2.17** Caso o atendimento ultrapasse o tempo total estipulado, o gestor poderá dependendo da complexidade do problema, reiniciar o prazo por até duas vezes, no máximo. Somente em caso evidente que o chamado não possa ser atendido e observando os casos em que ocorrerem fora do horário comercial.
- 3.2.18** Concluído o chamado (de qualquer prioridade), a CONTRATADA fornecerá ao CONTRATANTE documento, impresso ou em meio eletrônico, em que conste a identificação do chamado técnico, data e hora de início, indicação dos procedimentos realizados, assim como relato referente à constatação de uso inadequado do software, se for o caso. Essas informações devem ser registradas no software, pela CONTRATADA, sob supervisão da CONTRATANTE.
- 3.2.19** Os prazos de atendimento serão contados dentro da janela horária diária de atendimento, das 8h às 18h, horário de Brasília. Se em algum dia o prazo ultrapassar esta janela horária, a contagem do tempo será interrompida às 18h e reiniciada no dia útil seguinte, a partir das 8h, válido para todas as prioridades.
- 3.2.20** Acordo de Nível de Serviço do Suporte Técnico:

Prioridade	Início do Atendimento	Limite do atendimento após início	Penalidade pelo descumprimento (aplicado no valor mensal do suporte)
1	2h	2h	4%
2	4h	4h	3%
3	6h	6h	2%
4	24h	24h	1%

Quadro 1: Nível de Serviço Suporte Técnico

- 3.2.21** Este serviço tem a característica de serviço continuado, por isso será passível de renovação.
- 3.2.22** Em caso de não atendimento de algum dos itens constante no Apêndice II (Lista de Bugs), será aplicado o seguinte Nível de Serviço:

Tarefa	Penalidade pela não correção de um dos itens da lista de Bugs
Correção de Bugs	1% sobre o valor do suporte

Quadro 2 – Nível de Serviço para correção de Bugs

3.3 Customização:

- 3.3.1** Para as solicitações de serviços a serem realizadas, será considerado o Quadro 3, que apresenta os critérios de complexidade, serviços relacionados e fator de complexidade.

Complexidade	Serviços relacionados	Fator Complex.
Baixa	Customizações de baixa complexidade	1
	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais de baixa complexidade	

	Correção de erros de baixa complexidade	
	Demais atividades de baixa complexidade	
Exemplos	Alteração de campos e layout são exemplos de complexidade baixa	
Média	Customizações de média complexidade	1,5
	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais de média complexidade	
	Correção de erros de média complexidade	
	Demais atividades de média complexidade	
	Integrações com outros sistemas de média complexidade	
Exemplos	Criação de facilidades de navegação, atalhos e funcionalidades comuns.	
Alta	Customizações de alta complexidade	3
	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais de alta complexidade	
	Correção de erros de alta complexidade	
	Demais atividades de alta complexidade	
	Integração com outros sistemas de alta complexidade	
Exemplos	Solicitações que envolvam integrações, mudanças na estrutura do sistema	

Quadro 3 – Serviços relacionados

- 3.3.1** A definição da complexidade “alta”, “média” e “baixa”, será definida com base nas justificativas técnicas apresentadas pela empresa, com a condição de aprovação pelos gestores, observados os critérios definidos. Os parâmetros a serem considerados, levarão em conta os detalhes apresentados no item 4 deste TR (serviços de customização - classificação e cálculo).
- 3.3.2** Entende-se por customização, as atividades que são passíveis de parametrização, por exemplo: ajustes de campos, criação e edição de relatórios, criação de regras de encaminhamento, edição de HTML ou formulários personalizados, etc. Independente da necessidade de intervenção do fabricante no código fonte.
- 3.3.3** A unidade de referência adotada para medição dos serviços prestados será a UST (Unidade de Serviço Técnico), e equivale a hora de trabalho de produto/artefato gerado.
- 3.3.4** Os produtos/artefatos serão valorados em função da complexidade, para os quais se criaram níveis proporcionais de esforço necessários para gerá-los e executá-los, e desta forma garantir uma justa remuneração pelos serviços prestados.
- 3.3.5** O serviço de customização tem a característica de serviço continuado e poderá ser renovado ou reajustado anualmente.
- 3.3.6** As atividades realizadas de customização devem envolver a passagem de conhecimento, por meio de apresentações aos gestores.
- 3.3.7** Não serão aceitas justificativas de aumento de complexidade das ordens de serviços em decorrência da necessidade de intervenção do fabricante no código fonte, uma vez que as necessidades apresentadas devem ser dirimidas pela CONTRATADA junto do fabricante.

3.4 Módulo de Gerenciamento Financeiro

- 3.4.1** O módulo de gerenciamento financeiro deverá ser integrado no próprio software da Central de Serviços. O detalhamento do módulo está contido no Apêndice I deste TR.
- 3.4.2** O Módulo de Gerenciamento Financeiro deverá ser entregue até 90 dias após a assinatura do contrato. Em caso de não conclusão da atividade, ou conclusão em desconformidade com o prazo e com as especificações técnicas, a empresa não receberá o pagamento referente a esta atividade, bem como será multada, de acordo com as porcentagens estabelecidas neste TR. Um nível de serviço referente a atraso na entrega será aplicado, conforme Apêndice I.

4 DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE CUSTOMIZAÇÃO (3.3) - CLASSIFICAÇÃO E CÁLCULO

- 4.1** Para classificar os produtos/artefatos customizados, quanto ao grau de complexidade, considerar-se-ão os seguintes aspectos:
- 4.1.1** A relevância do resultado;
 - 4.1.2** O prazo exigido;
 - 4.1.3** A dificuldade operacional;
 - 4.1.4** A quantidade de documentação decorrente;
 - 4.1.5** As características técnicas;
 - 4.1.6** A quantidade e especialização profissional necessária;
- 4.2** O enquadramento do(s) produto(s) gerado(s) em um determinado grau de complexidade será definido em plano de trabalho.
- 4.3** Outros quesitos poderão ser considerados na classificação do grau de complexidade, em comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, no momento da aprovação do plano de trabalho, anteriormente à emissão da ordem de serviço.
- 4.4** Para fins de cálculo do total de UST necessário para a entrega de cada serviço discriminado no Quadro 1 (um) levar-se-á em consideração as horas necessárias em razão de sua complexidade, conforme fórmula abaixo:

$$\text{Total_UST} = \text{QTD_Horas} * \text{Fator_Comp}$$

- Total_UST – Quantidade Total de Unidades de Serviço Técnico;
- QTD_Horas – Quantidade Total de Horas; e
- Fator_Comp – Fator por Complexidade

- 4.5** O valor de cada Ordem de Serviço será calculado por meio da seguinte fórmula:

$$\text{Valor da O.S.} = \text{Valor da UST} * \text{Total_UST}$$

- Valor da UST – Corresponderá ao valor da proposta vencedora.

- 4.6** No Quadro 3 foram relacionados os principais serviços a serem executados. O Quadro 4 (a seguir) apresenta os possíveis produtos a serem gerados em decorrência dos serviços prestados pela CONTRATADA, bem como os perfis profissionais (detalhados no item 6) que poderão atuar nas demandas.

Complexidade	Serviços relacionados	Produto	Profissionais que devem atuar
Baixa	Customizações de baixa complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais	Ordem de Serviço + Transferência do	Analista e Consultor

	de baixa complexidade	Conhecimento	
	Correção de erros de baixa complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
	Demais atividades de baixa complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
Exemplos	Alteração de campos e layout são exemplos de complexidade baixa		
Média	Customizações de média complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais de média complexidade	Ordem de Serviço + Transferência do Conhecimento	Analista e Consultor
	Correção de erros de média complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
	Demais atividades de média complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
	Integrações com outros sistemas de média complexidade	Ordem de Serviço + Transferência do Conhecimento	Consultor
Exemplos	Criação de facilidades de navegação, atalhos e funcionalidades comuns.		
Alta	Customizações de alta complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais de alta complexidade	Ordem de Serviço + Transferência do Conhecimento	Analista e Consultor
	Correção de erros de alta complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
	Demais atividades de alta complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
	Integração com outros sistemas de alta complexidade	Ordem de Serviço + Transferência do Conhecimento	Consultor
Exemplos	Solicitações que envolvam integrações, mudanças na estrutura do sistema		

Quadro 4 – Serviços, produtos, profissionais

4.7 Abaixo, no quadro 5, estão descritos os índices de nível de serviço a serem considerados para customização.

Complexidade (fator)	Serviços relacionados	Prazo máximo para conclusão	Desconto em caso de atraso até 2 dias úteis depois do prazo máximo	Desconto em caso de atraso acima de 2 dias úteis
Baixa (1,0)	Customizações de baixa complexidade	2 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais de baixa complexidade	3 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Correção de erros de baixa complexidade	2 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Demais atividades de baixa complexidade	2 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
Exemplos	Alteração de campos e layout são exemplos de complexidade baixa			

Média (1,5)	Customizações de média complexidade	2 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais de média complexidade	3 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Correção de erros de média complexidade	3 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Demais atividades de média complexidade	3 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Integrações com outros sistemas de média complexidade	5 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
Exemplos	Criação de facilidades de navegação, atalhos e funcionalidades comuns.			
Alta (3,0)	Customizações de alta complexidade	2 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais de alta complexidade	3 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Correção de erros de alta complexidade	4 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Demais atividades de alta complexidade	4 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Integração com outros sistemas de alta complexidade	8 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
Exemplos	Solicitações que envolvam integrações, mudanças na estrutura do sistema			

Quadro 5 – Nível de Serviço – Customização

- 4.8** Os prazos poderão ser dilatados, mediante solicitação da empresa e comprovada justificativa técnica para atendimento da demanda, não podendo a extensão do prazo ultrapassar o dobro do prazo máximo para conclusão.
- 4.9** O volume estipulado de Unidade de Serviço Técnico foi definido utilizando-se experiência da DITEC com o contrato anterior da Central de Serviços, referente as solicitações de customização. Foi considerado o total de 253 dias úteis de 2013, com duas horas de customizações diárias, e considerando a complexidade média. Aplicando-se a fórmula $Total_UST = QTD_Horas * Fator_Comp$, chegou-se ao total 506 horas * 1,5 de complexidade, que totaliza 759 UST's, para que se tenha como referência máxima, considerando que essas demandas só serão feitas se aprovadas pela PR, portanto são apenas para referência e não obrigação de contratar. O Quadro 6 resume o volume estimado a ser contratado de todos os itens.

Item	Descrição	Quant.
1	Licenças de Ativos - Part number 40301	3000
2	Licença de Administradores - Part number 40101	31
3	Suporte	Serviço/mês
4	Customização (USTs)	759 (USTs)
5	Módulo de Gerenciamento Financeiro - Part number 88011	1

Quadro 6 – Volume estimado a ser contratado

- 4.10** Todos os itens formam um único grupo, a ser adjudicado pelo valor global da solução, uma vez que os serviços são interdependentes e impedem a prestação dos serviços por diferentes empresas.

5 EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE CUSTOMIZAÇÃO

- 5.1** A execução dos serviços de customização ocorrerá por demanda, em conformidade com as necessidades da CONTRATANTE ao longo da contratação;
- 5.2** Será considerado o fator “paralelismo”, ou seja: Os gestores não irão submeter a CONTRATADA um número maior do que 5 (cinco) demandas consecutivas, para não prejudicar o nível de serviço definido. Em caso de necessidade de mais demandas, os prazos serão readequados.
- 5.3** Deverá ser utilizada a própria ferramenta da Central de Serviços para registro e acompanhamento das Ordens de Serviços de customização. Em caso de indisponibilidade, as ordens de serviços serão encaminhadas por e-mail e o prazo será contado manualmente. Quando do retorno do sistema, será aberto uma OS com o histórico dos fatos, para registro no sistema. A abertura das demandas será feita pela CONTRATANTE.
- 5.4** Antes da geração de uma ordem de serviço será necessária à criação de um plano de trabalho por parte da CONTRATADA, que deverá ser anexado ou registrado na própria ordem de serviço a ser aberta no sistema pela CONTRATANTE, bem como a demanda que originou a atividade (ata de reunião, registro de ligação, e-mail, ofício). Os planos de trabalho devem ser pauta de reuniões, para o alinhamento das necessidades e expectativas e tratados como projetos independentes, para o adequado acompanhamento por resultados.
- 5.5** O plano de trabalho deverá ser apresentado no prazo máximo de 5 dias úteis a contar da data da emissão da Ordem de Serviço, podendo o prazo ser prorrogado uma única vez.
- 5.6** O Plano de Trabalho deverá apresentar, entre outras informações:
- 5.6.1** A descrição da demanda realizada pelos gestores de contrato.
 - 5.6.2** A proposta de grau de complexidade do serviço solicitado.
 - 5.6.3** A proposta de quantitativo de Unidade de Serviço Técnico (UST) necessária para a execução do serviço;
 - 5.6.4** As atividades que serão executadas, com o devido detalhamento.
 - 5.6.5** Os produtos que serão gerados;
 - 5.6.6** Proposta de cronograma para a execução do objeto;
 - 5.6.7** Os possíveis riscos, quando for o caso;
 - 5.6.8** As ações que dependem da CONTRATANTE para viabilizar o mini-projeto.
 - 5.6.9** Outras informações consideradas importantes que embasem a CONTRATANTE para a aprovação da solicitação de serviço.
- 5.7** Ao receber o Plano de trabalho, a CONTRATANTE deverá:
- 5.7.1** Aprovar ou solicitar reajustes no plano de trabalho proposto.
 - 5.7.2** Caso a CONTRATADA não concorde com as alterações propostas pela CONTRATANTE, haverá negociação, em que as partes apresentarão suas considerações com as justificativas técnicas, fundamentando-se nos fatores que favoreçam o interesse público e seguindo as definições do termo de referência.
 - 5.7.3** Após a aprovação do plano de trabalho, a CONTRATANTE emitirá a ordem de serviço (OS), no sistema e deverá informar os dados acordados no plano de trabalho.
 - 5.7.4** Cadastrada a ordem de serviço o sistema enviará um e-mail automático para CONTRATADA e o cronometro do nível de serviço se iniciará para fins de contagem de prazo dos entregáveis. Caso a Ordem de Serviço seja aberta após o horário comercial, o cronômetro só iniciará às 8h do dia útil seguinte.

- 5.7.5** A CONTRATADA deverá prover a CONTRATANTE de informação detalhada sobre o andamento e execução dos serviços por meio das ordens de serviço, mantendo-as atualizadas durante toda a vigência do contrato.
- 5.7.6** Durante o período de vigência do contrato, a CONTRATADA manterá organizada em meio digital, a base de dados histórica de todas as solicitações de serviços, planos de trabalho, ordens de serviços, atividades, reuniões, atas, produtos e outros elementos inerentes aos serviços prestados, formato de arquivo texto editável ou outro previamente acordado entre as partes.
- 5.8** Para toda ordem de serviço aberta e recebida, a CONTRATADA designará um profissional para atuar como responsável por ela, com as seguintes responsabilidades:
- 5.8.1** Gerenciar a execução da ordem de serviço com o objetivo de garantir a execução dos serviços, dentro dos prazos estabelecidos e atendendo a todos os requisitos de qualidade; e
- 5.8.2** Atuar, juntamente com representante da CONTRATANTE, na solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio.
- 5.9** A CONTRATADA, para toda ordem de serviço recebida, deverá executar os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, gerando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme solicitado pela CONTRATANTE.
- 5.10** A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade antes da entrega dos produtos gerados, cabendo a CONTRATANTE também realizar a verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos entregues pela CONTRATADA.
- 5.11** Caso os serviços executados ou os produtos gerados não atendam os requisitos e a qualidade esperados, a CONTRATANTE determinará prazo para regularização, sem prejuízo de demais penalidades contratuais cabíveis.
- 5.12** Os custos decorrentes das correções das inconformidades de um artefato/produto/serviço apontadas pela CONTRATANTE correrão por conta da CONTRATADA, sem prejuízo dos níveis de serviço acordados.
- 5.13** Quando da conclusão de uma ordem de serviço, a CONTRATADA deverá deixar disponível como anexo na própria ordem de serviço cadastrada:
- 5.13.1** Todos os produtos gerados;
- 5.13.2** Relatórios de todas as atividades executadas;
- 5.13.3** Informação metodologia aplicada, para fins de transferência de conhecimento;
- 5.13.4** Registro na base de conhecimento da solução;
- 5.13.5** Outras ferramentas e procedimentos que forem necessários para execução dos serviços e geração dos produtos;
- 5.13.6** No caso de demandas simples, que não necessitem da especificação de todos itens, deve ser definido o termo NSA – Não se aplica.
- 5.14** Reuniões:
- 5.14.1** Os serviços contratados serão acompanhados e fiscalizados pela PR através de reuniões programadas entre os analistas de negócio da PR e gerentes técnicos da CONTRATADA. As decisões serão formalizadas em atas que ficarão a disposição dos interessados no arquivo do projeto.
- 5.14.2** As decisões aprovadas que envolvam valores, esforços ou prazos das demandas serão registradas em revisões do plano de trabalho. Essas solicitações deverão ser registradas no controle de mudanças do projeto.
- 5.14.3** A PR cancelará as reuniões em que o Preposto da CONTRATADA responsável

pelo projeto, ou seu substituto, não comparecer. Nesses casos a PR emitirá notificação, não eximindo a CONTRATADA do cumprimento dos prazos de entrega dos produtos.

6 REQUISITOS PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CUSTOMIZAÇÃO

- 6.1 O aceite definitivo de cada artefato, produto e/ou serviço gerado ficará condicionado se guardarem estreita conformidade com os padrões estabelecidos pela CONTRATANTE;
- 6.2 No caso de não-conformidade do produto ou serviço, a CONTRATANTE determinará prazo de 5 dias úteis para CONTRATADA promover as alterações solicitadas, o que não se configura como prorrogação do prazo estabelecido na respectiva ordem de serviço.
- 6.3 Para o aceite definitivo de uma ordem de serviço, a ser confirmado pela CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA, deverá ser verificado o atendimento dos seguintes requisitos:
 - 6.3.1 Pleno atendimento às especificações funcionais e técnicas;
 - 6.3.2 Adequação às necessidades do cliente;
- 6.4 Os produtos somente serão considerados aceitos caso todos os requisitos avaliados sejam aprovados e estejam em conformidade com a respectiva ordem de serviço;
- 6.5 Todos os serviços deverão ser concluídos dentro dos prazos estabelecidos no plano de trabalho e na ordem de serviço. Quando na execução do serviço ocorrer irregularidades, cabe a CONTRATADA relatar as anormalidades encontradas, bem como apresentar alternativas para saná-las, as quais serão avaliadas pela equipe técnica da CONTRATANTE, podendo ser aceitas ou não, após análise da equipe técnica da Presidência da República.
- 6.6 O faturamento dos serviços prestados somente poderá ocorrer depois da emissão do Termo de Recebimento Definitivo dos serviços prestados.

7 RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO DOS SERVIÇOS DE CUSTOMIZAÇÃO

- 7.1 No ato da entrega de todos os artefatos/produtos/serviços da ordem de serviço, a CONTRATANTE emitirá Termo de Recebimento Provisório;
- 7.2 A CONTRATANTE emitirá em até 15 (quinze) dias, após o recebimento provisório dos serviços, o Termo de Recebimento Definitivo. Neste período, o Gestor do Contrato averiguará se o(s) produto(s) entregue(s) estão em conformidade com os requisitos de avaliação dentre outros exigidos na respectiva ordem de serviço. Uma ordem de serviço poderá gerar um ou mais produtos e artefatos.
- 7.3 Caso ocorram inconformidades nos produtos/serviços entregues, o licitante terá um prazo de até 5 dias úteis para atendimento das especificações, conforme requeridas neste termo de referência.
- 7.4 A simples emissão do termo de recebimento definitivo pelos produtos entregues ou serviços prestados, não isenta a CONTRATADA de obrigações futuras com a funcionalidade. Por exemplo, caso seja verificado ainda durante a vigência do contrato que a funcionalidade impacte em outros recursos do sistema.
- 7.5 Para fins de avaliação do desempenho da CONTRATADA, referente aos serviços de customização apenas, conforme indicadores estabelecidos, a CONTRATADA deverá entregar, no final de cada mês, os seguintes relatórios:
 - 7.5.1 **Relatório Técnico de Atividades (RTA)** – Relatório mensal de todas as ordens de serviços abertas com seus respectivos produtos, atividades e indicadores avaliativos utilizado.
 - 7.5.2 **Relatórios Detalhado de Atividades (RDA)** – Relatório Detalhado de Atividades realizadas pela CONTRATADA com os resultados obtidos.

- 7.6** Os Relatórios deverão ser entregues até o primeiro dia útil do mês subsequente, contendo o resultado dos indicadores de serviço do mês de referência. Essa informação será utilizada para fins de conferência e avaliação dos serviços realizados e dos indicadores alcançados no período pela CONTRATANTE.
- 7.7** Os produtos a serem entregues deverão ser criados ou atualizados em conformidade com os padrões e necessidades da CONTRATANTE e homologados formalmente junto a representantes técnicos da DITEC/DILOG.

8 DOS PROFISSIONAIS

- 8.1** São três perfis que devem atuar no contrato, a saber: Preposto, Analista e Consultor, no mínimo. Deverão ser comprovadas as seguintes qualificações (por ocasião da assinatura do contrato) para todos os perfis:
- 8.1.1** Escolaridade de Nível Superior, comprovado com Certificado ou Diploma de nível superior reconhecido pelo MEC dos profissionais que atuarão;
- 8.1.2** Formação de nível superior na área de TI, ou formação de nível superior com curso de extensão na área de TI.
- 8.1.3** Experiência mínima de 1 ano em atividades inerentes ao cargo, para evitar profissionais sem experiência que possam precisar de treinamento adicional durante a execução contratual.
- 8.1.4** Serão aceitos somente documentos do tipo carteira de trabalho e contrato de trabalho, com cláusulas explícitas da efetiva prestação do serviço.
- 8.1.5** Na execução dos serviços deverão ser adotadas, obrigatoriamente, as melhores práticas ITIL em sua versão 3, por se tratar de um projeto de melhoria da maturidade em serviços de TI.
- 8.2** Para o preposto, será exigido adicionalmente:
- 8.2.1** Experiência de atividades de Gestão de Contratos e Gestão de Projetos, comprovadas com cópia da carteira de trabalho ou do contrato de prestação de serviço.
- 8.2.2** Certificado PMP (Project Management Professional).
- 8.3** Para o Analista, será exigido adicionalmente:
- 8.4** Certificação oficial de treinamento no fabricante do aplicativo, comprovado por meio da apresentação do certificado (emitido pelo fabricante ou distribuidor autorizado no Brasil).
- 8.5** Certificação *ITIL Foundations*, devido ao fato da Central de Serviços ser baseada nas práticas ITIL.
- 8.6** Experiência em atividades de implantação de projetos de Gerenciamento de Serviços de TI com o software Sysaid, comprovados pela cópia da carteira de trabalho ou do contrato de prestação de serviço.
- 8.7** Para o Consultor, será exigido adicionalmente:
- 8.7.1** Certificação oficial de treinamento no fabricante do aplicativo, comprovado por meio da apresentação do certificado (emitido pelo fabricante ou distribuidor autorizado no Brasil).
- 8.7.2** Certificação ITIL Expert, devido ao fato da Central de Serviços ser baseada nas práticas ITIL e necessitar de um profissional que saiba todo contexto prático da ferramenta. Isso exige portanto um profissional a nível de consultor, para avaliação dos impactos das demandas. Este profissional deve ter conhecimento em integração com Banco de Dados Oracle, comprovados por meio de declaração da empresa da qual ele prestou o serviço. Esta necessidade se deve pelo fato do próprio Sysaid possuir Banco Oracle, bem como demais aplicações integradas da PR no Sysaid.

- 8.7.3** Experiência em atividades de implantação de projetos de Gerenciamento de Serviços de TI com o Software Sysaid, comprovados pela cópia da carteira de trabalho ou do contrato de prestação de serviço.

9 REQUISITOS PARA HABILITAÇÃO

- 9.1** Além da habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira e regularidade fiscal, conforme determina a Lei 8666/93, a licitante deverá comprovar a sua experiência técnica na execução de serviços de acordo com o objeto.
- 9.2** A comprovação da qualificação técnica é fundamental para garantia da qualidade dos serviços que serão prestados pela CONTRATADA, em função da elevada criticidade do parque tecnológico da CONTRATANTE. Essa comprovação se dará da seguinte forma:
- 9.3** Cópia autenticada de Atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante possui experiência e já executou, a contento, serviço de implantação da solução SysAid, em um parque tecnológico composto por 1.000 (mil) ou mais computadores (entre servidores e estações de trabalho) e com número de usuários igual ou superior a 1.000 (mil), considerando o quantitativo mínimo equivalente ao da CONTRATANTE.
- 9.4** Tais quantitativos são mínimos, tendo em vista que o número existente de ativos (computadores, laptops, switches de rede, roteadores, etc) é aproximadamente 3.500, com previsão de aumento nos próximos anos, devido a outros contratos, por isso a necessidade de compra de mais licenças de ativos para inventário da rede.
- 9.5** Não será permitido a soma de atestados para atingir o quantitativo total de ativos de rede e usuários, pois em separado, não representa o real nível de complexidade dos serviços prestados.

10 PROPOSTA COMERCIAL

- 10.1** A empresa deverá apresentar proposta, informando o valor de cada item conforme especificado na Planilha de Preços (Apêndice III), deste termo.
- 10.2** A licitante deverá informar em sua proposta: Razão Social, CNPJ/CGC, endereço completo, telefone para contato, nome do(s) representante(s) legal(is).

11 LOCAL E DO HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 11.1** Os serviços prestados nas instalações da CONTRATANTE serão executados no horário de expediente da CONTRATANTE, ou seja, de 08h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00, de 2ª a 6ª feira. Em caso de necessidade da CONTRATANTE, estes horários poderão ser alterados mediante acordo entre as partes.
- 11.2** Os serviços prestados fora da CONTRATANTE são os que não exigem a participação de servidor e que envolvam demandas pontuais que possam ser realizadas fora da PR, sem prejuízo da Confidencialidade, Integridade e Sigilo.
- 11.3** Os serviços realizados fora do ambiente da CONTRATANTE serão executados com todos os recursos da CONTRATADA, conforme horário que ela mesma definir, respeitadas as condições deste termo de referência, notadamente, quanto ao uso de ferramentas, metodologias, processos e padrões preconizados.
- 11.4** Os serviços excepcionais realizados em horário noturno, e aos sábados, domingos e feriados no ambiente da CONTRATADA ou da CONTRATANTE não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços e produtos, razão pela qual será improcedente a reivindicação de restabelecimento de equilíbrio econômico-financeiro.
- 11.5** Os serviços serão executados nas dependências da CONTRATANTE, salvo aqueles que não interferirem em requisitos de segurança da informação e sigilo dos dados.

12 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

12.1 A partir da assinatura do contrato, deverão ser observados os prazos do Cronograma de execução, conforme o quadro abaixo:

Atividade	Mês do contrato												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Licenças													
Suporte													
Customização													
Módulo de Gerenciamento Financeiro													

Obs.: O módulo de gerenciamento financeiro deve ser concluído nos primeiros 3 meses de contrato.

13 PRAZO E DAS CONDIÇÕES PARA O INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

13.1 Conforme determinação da Instrução Normativa MP/SLTI nº 04/2010, art. 25, inciso I, após a assinatura do contrato administrativo pela CONTRATADA e antes do início das atividades, a CONTRATANTE, por meio dos servidores designados como Gestor(es) e Gestor Substituto, convocarão reunião inicial cuja pauta observará, pelos menos:

- 13.1.1 Presença do representante legal da CONTRATADA que apresentará o Preposto, conforme determina este termo de referência;
- 13.1.2 Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e do Termo de Ciência, conforme o artigo 15, inciso VI, da IN MP/SLTI nº 04/2010, no ato de assinatura do contrato administrativo;
- 13.1.3 Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato;
- 13.1.4 Repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços; e
- 13.1.5 Assuntos inerentes à infraestrutura para a prestação dos serviços.
- 13.1.6 O início da prestação dos serviços será definido nesta reunião inicial entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

14 VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO DO CONTRATO

14.1 Para a prestação dos serviços será formalizado contrato administrativo, estabelecendo em suas cláusulas todas as condições, obrigações e responsabilidades entre as partes, em conformidade com o Edital de licitação, Termo de Referência e Proposta de Preços da empresa vencedora.

14.2 O período de vigência do contrato será de 12 (doze) meses a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de 48 meses, conforme o artigo 57, inciso IV, da Lei 8666/93, para os itens de suporte e customização.

14.3 No caso de prorrogação dos serviços de Sustentação e Customização, a CONTRATANTE deverá:

- 14.3.1 Assegurar-se de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação.
- 14.3.2 Os serviços não poderão ser prorrogados quando a CONTRATADA tiver sido

declarada inidônea ou suspensa no âmbito da União ou do própria CONTRATANTE, enquanto perdurarem os efeitos.

15 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E CONTRATADA

15.1 Deveres e Responsabilidades da CONTRATANTE (PR):

- 15.1.1 Proporcionar todas as condições para que a CONTRATADA possa cumprir suas obrigações dentro das normas da Contratação.
- 15.1.2 Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato.
- 15.1.3 Permitir acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação para a execução dos serviços, quando necessário.
- 15.1.4 Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos profissionais da CONTRATADA ou por seu Preposto.
- 15.1.5 Exercer a fiscalização, homologação (aceitação) e/ou rejeição dos serviços prestados, por meio de servidores designados.
- 15.1.6 Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.
- 15.1.7 Avaliar o relatório dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os indicadores e metas de níveis de serviço alcançados.
- 15.1.8 Avaliar o cumprimento de todas as exigências contidas neste Termo de Referência, informando e exigindo da CONTRATADA a pronta correção das desconformidades eventualmente encontradas.
- 15.1.9 Decidir sobre eventuais conflitos de qualquer natureza que venham a surgir entre a CONTRATADA e outros prestadores de serviços de informática que atuem em seu ambiente, inclusive com ajuda externa se assim julgar necessário, com vistas à preservação da continuidade dos serviços e do interesse público.
- 15.1.10 Aplicar as penalidades previstas para o caso do não cumprimento de cláusulas contratuais ou aceitar as justificativas apresentadas pela empresa.
- 15.1.11 Comunicar formalmente à CONTRATADA qualquer alteração que venha a ser feita nos normativos, modelos, metodologia, instruções, legislação, norma, ou qualquer outro fator que possa alterar a forma ou o resultado dos serviços prestados.
- 15.1.12 Fiscalizar e zelar pelo cumprimento do contrato.
- 15.1.13 Fiscalizar o contrato, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, por intermédio de profissional designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais e com o estabelecido nas reuniões de escopo de atividades.
- 15.1.14 Comunicar tempestivamente à CONTRATADA, as possíveis irregularidades detectadas na execução dos serviços.
- 15.1.15 Emitir advertências, multas e demais cominações legais pelo descumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA.
- 15.1.16 Auditar a contratação para que sejam cumpridas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, bem como sejam mantidas todas as condições de qualificação exigidas no processo licitatório.

- 15.1.17** Ao Gestor do Contrato fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes do Contrato, Edital e seus Apêndices e Proposta da CONTRATADA; O Gestor do Contrato deverá conferir os documentos entregues pela CONTRATADA e, por ocasião da entrega das Notas Fiscais ou Faturas, atestar ou recusar a prestação dos serviços, quando executados satisfatória ou insatisfatoriamente, para fins de pagamento;
- 15.1.18** A PR deverá designar um responsável técnico para cada OS e sua equipe de supervisão que farão, ao longo dos trabalhos, a inspeção das atividades, a avaliação, a aprovação e a entrega dos produtos definidos neste Termo de Referência, assim como o acompanhamento do cumprimento das condições técnicas e critérios de qualidade, desempenho e de segurança requeridos;
- 15.1.19** O Gestor do Contrato acompanhará e fiscalizará a execução dos serviços contratados, registrando todas as ocorrências e encaminhando as notificações necessárias à CONTRATADA para imediata correção das irregularidades detectadas;
- 15.2** Deveres e Responsabilidades da CONTRATADA:
- 15.2.1** A CONTRATADA obriga-se a cumprir as disposições contratuais a seu cargo de acordo com a melhor técnica e diligências aplicáveis, bem como a observância das especificações constantes neste Termo de Referência.
- 15.2.2** A CONTRATADA deve manter, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação. Assim, sempre que expirar a validade, e durante a vigência do Contrato, a CONTRATADA ficará obrigada a renovar todos os documentos relativos à regularidade no SICAF - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (Art. 55, inciso XIII da Lei nº 8.666/93).
- 15.2.3** A CONTRATADA não poderá rejeitar demandas que respeitem o escopo dessa contratação.
- 15.2.4** As prioridades de atendimento e os prazos esperados para solução dos problemas serão definidos a partir de orientação da PR, levando em conta a criticidade de cada Ordem de Serviço a ser atendida.
- 15.2.5** Todas as despesas previstas neste TR para CONTRATADA serão consideradas decorrentes de atividades que objetivam o atendimento do que foi demandado pela PR, por esta razão não acarretarão acréscimos aos valores mensurados na UST, cujos valores deverão ser considerados suficientes para cobrir todos os custos dos atendimentos realizados à PR.
- 15.2.6** A emissão das Ordens de Serviço à CONTRATADA será realizada de forma gradativa, devendo esta, em função do volume total de serviço estimado, estar sempre preparada para atender às solicitações da PR, nos níveis de serviços estabelecidos, justificando os casos em que tecnicamente é inviável a entrega no prazo pré-determinado.
- 15.2.7** A CONTRATADA deve providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela PR quanto à execução dos serviços contratados.
- 15.2.8** Os profissionais devem estar aptos a iniciar os serviços no prazo máximo de 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, podendo este prazo ser prorrogado a critério exclusivo da PR, em face de eventual necessidade operacional.
- 15.2.9** A CONTRATADA deve avocar para si os ônus decorrentes de todas as reclamações e/ou ações judiciais e ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra a PR, procedentes da prestação dos serviços do objeto desta licitação.
- 15.2.10** A CONTRATADA deve encaminhar à unidade Fiscalizadora todas as faturas dos

serviços prestados.

- 15.2.11** A CONTRATADA deve assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais, previdenciários e trabalhistas e comerciais resultantes da contratação.
- 15.2.12** A CONTRATADA deve obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança, bem como de uso de recursos de informática, implementados no ambiente de TI da PR.
- 15.2.13** A CONTRATADA deve atender aos pedidos de informações e os esclarecimentos formalizados pela PR, por pessoas ou entidades por ela credenciadas, relacionados com a execução dos serviços contratados.
- 15.2.14** A CONTRATADA deve fornecer à PR, em meio magnético, sempre que solicitado, todas as informações relacionadas à prestação dos serviços.
- 15.2.15** A CONTRATADA deve executar os serviços descritos neste Termo de Referência e nas Especificações Técnicas que o complementam, seguindo os procedimentos estabelecidos entre as partes, respeitando a priorização acordada e a sequência lógica das funções, atendendo com presteza e qualidade às demandas apresentadas.
- 15.2.16** A CONTRATADA deve cumprir as decisões da PR em conflitos de qualquer natureza que venham a surgir entre a CONTRATADA e outros prestadores de serviços de informática que atuem no ambiente da PR, com vistas à preservação da continuidade dos serviços e do interesse público.
- 15.2.17** A CONTRATADA não deve transferir a terceiros as obrigações assumidas, por qualquer forma e nem mesmo parcialmente, bem como subcontratar quaisquer das prestações a que está obrigada.
- 15.2.18** Eventuais irregularidades de caráter urgente deverão ser comunicadas, por escrito, ao Gestor da PR com os esclarecimentos necessários e, as informações sobre possíveis paralisações de serviços, a apresentação de relatório técnico ou razões justificadoras a serem apreciadas e decididas pela PR;
- 15.2.19** As decisões e providências que ultrapassem a competência dos Fiscais e Gestores do contrato serão encaminhadas à autoridade competente da PR para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º, do Art. 67, da Lei nº. 8.666/93.
- 15.2.20** A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente e quando solicitado pelo Gestor do Contrato, Relatório de Progresso das OS's, onde deverá atualizar o andamento consolidado de cada OS, suas atividades previstas e executadas, alterações, medidas corretivas tomadas, dentre outras informações pertinentes. Havendo incidentes que prejudiquem o andamento de determinada OS, estes devem ser informados e registrados no sistema, independente do prazo para entrega do relatório citado;
- 15.2.21** A CONTRATADA deverá apresentar ao final de todas as reuniões realizadas na PR, Ata de Reunião indicando o objetivo, participantes, exposições dos assuntos e respectivas conclusões, prazos, pendências e outras informações pertinentes.
- 15.2.22** Os serviços realizados pela equipe poderá, mediante emissão de Ordem de Serviço específica, ser monitorada e acompanhada por equipe técnica (para fins de auditoria e testes).
- 15.2.23** Enquanto durar o contrato, qualquer atualização da solução que tenha sido disponibilizada oficialmente pelo fabricante, deverá ser disponibilizada aa CONTRATANTE.
- 15.2.24** A CONTRATADA poderá utilizar seus próprios recursos tecnológicos, a depender de demanda formulada por ocasião da Ordem de Serviço. Os recursos tecnológicos deverão ser aqueles necessários para a elaboração dos produtos de

forma a atender as especificidades de cada demanda, utilizando-se como premissa a arquitetura e o ambiente tecnológico, considerando, também, suas evoluções e aprimoramentos.

- 15.2.25** A CONTRATADA deve identificar qualquer equipamento de sua posse que venha a ser instalado nas dependências da PR, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.
- 15.2.26** Caberá à CONTRATADA dimensionar a respectiva estrutura necessária com vistas a atender as necessidades da PR, tendo como base as características mínimas, as especificidades dos serviços, as atividades a serem executadas, o perfil da equipe e a qualificação necessária dos profissionais, sendo vedada a alocação de funcionários sem as exigências pré-definidas.
- 15.2.27** A CONTRATADA deve recrutar em seu nome e sob sua inteira responsabilidade os profissionais necessários à perfeita execução dos serviços; cabendo-lhe efetuar os pagamentos de salários e arcar com as demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, inclusive responsabilidades decorrentes de acidentes, indenizações, substituições, seguros, assistência médica e quaisquer outros, em decorrência da sua condição de empregadora, sem qualquer solidariedade para PR.
- 15.2.28** A CONTRATADA deve responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante toda a vigência do Contrato, dentro dos prazos e condições estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas contratualmente, caso os prazos e condições não sejam cumpridos.
- 15.2.29** A CONTRATADA responsabiliza-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seu Preposto venham porventura ocasionar à PR, ou a terceiros, durante a execução dos serviços.
- 15.2.30** A CONTRATADA deve assumir, também, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados na execução dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências da PR.
- 15.2.31** A CONTRATADA deve comunicar previamente à PR os nomes, números de identidade e CPF dos empregados que serão alocados na execução dos serviços dentro das instalações da PR, indicando respectivos perfis profissionais e tarefas a serem realizadas.
- 15.2.32** Quando houver necessidade de deslocamento de profissionais para as dependências da PR, a CONTRATADA deve manter seus profissionais portando crachá de identificação da empresa e um a ser providenciado pela PR, de prestador de serviço.
- 15.2.33** A CONTRATADA deve substituir, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato, no prazo máximo de 10 (dez) dias, qualquer um dos seus profissionais, cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da CONTRATANTE ou ao interesse do serviço público, decorrente da execução do serviço.
- 15.2.34** A CONTRATADA deve alocar substituto no prazo máximo de 5 dias úteis, para todo profissional afastado da execução de serviços prestados nas dependências da PR, por decisão da CONTRATADA, tão logo esta circunstância seja definida pela CONTRATADA, notificando prontamente a PR.
- 15.2.35** A CONTRATADA se obriga a manter o Preposto disponível, mediante solicitação em horário comercial, para o atendimento das solicitações e

participação de reuniões com a PR. Não serão aceitas justificativas, de não comparecimento, sendo que em caso de impossibilidade, deve ser atribuído a responsabilidade de acompanhamento por pessoa de igual perfil.

- 15.2.36** Os profissionais da CONTRATADA exercerão suas atribuições em ambiente da PR com acompanhamento e orientação do Preposto, responsável pela realização dos serviços contratados. Não será autorizado a presença do corpo técnico sem a presença do preposto. Casos omissos devem ter autorização do gestor do contrato, com o escopo das atividades já definido para os profissionais.
- 15.2.37** A PR disponibilizará espaço físico, mobiliário e acesso à Internet aos profissionais da CONTRATADA.
- 15.2.38** A complexidade da arquitetura tecnológica da Central de Serviços presente no ambiente computacional e sistêmico da PR irá requerer da CONTRATADA o emprego de profissionais especializados (detentores de formação, capacitação, certificação, experiência e conhecimentos compatíveis com nível de serviço a ser prestado), a fim de garantir a sustentabilidade do modelo preconizado.
- 15.2.39** A CONTRATADA deve responder por quaisquer prejuízos que seus profissionais causarem ao patrimônio da PR ou a terceiros, por ocasião da prestação dos serviços, procedendo imediatamente aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.
- 15.2.40** O suporte as funcionalidades do software deverão ser realizados ou ajustados de maneira a permitir sua perfeita integração com a versão vigente.
- 15.2.41** A estimativa de tamanho, medida UST, poderá ser realizada pelo preposto e por equipe designada da CONTRATADA. Neste caso, a estimativa de tamanho deve ser submetida à PR para análise e concordância através de um consenso entre as partes. À PR reserva-se o direito de utilizar estas informações como referências para uso futuro.

16 SANÇÕES

- 16.1** O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pelo licitante vencedor, sem justificativa aceita pela Presidência da República, resguardados os procedimentos legais pertinentes, poderá acarretar:
- a) multa de 2% (dois por cento) calculada sobre o valor total da contratação, devidamente atualizado, na hipótese de recusa injustificada do licitante vencedor em assinar o contrato no prazo de 5 (cinco) dias após regularmente convocado;
 - b) multa de 0,3% (zero vírgula três por cento) ao dia sobre o valor da parcela que der causa, em caso de atraso na execução do objeto, limitada a incidência a 30 (trinta) dias.
 - c) multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto na alínea “b” ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
 - d) multa de 20% (vinte por cento) calculada sobre o valor da contratação, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
 - e) multa de 5% (cinco por cento) calculada sobre o valor da contratação por infração a qualquer cláusula ou condição pactuada neste instrumento e seus Apendicês; e
 - f) advertência.
- 16.2** A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui a possibilidade de responsabilização da empresa CONTRATADA por eventuais perdas e danos causados à Administração.
- 16.3** A multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data

do recebimento da comunicação enviada pela Presidência da República.

- 16.4** O valor da multa poderá ser descontado da nota fiscal ou crédito existente na Presidência da República, em favor da empresa CONTRATADA, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.
- 16.5** As multas e outras sanções aplicadas só poderão ser relevadas motivadamente e por conveniência administrativa, mediante ato da autoridade competente, devidamente justificado.
- 16.6** O licitante que convocado no prazo de validade da sua proposta deixar de entregar a documentação exigida para o certame, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do objeto desta licitação, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado no SICAF, sistema de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste edital e das demais cominações legais.
- 16.7** A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o licitante às sanções previstas no Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005.
- 16.8** As sanções previstas neste edital são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.
- 16.9** Em qualquer hipótese de aplicação de sanções serão assegurados ao licitante vencedor o contraditório e a ampla defesa.

17 FISCALIZAÇÃO E DO ACOMPANHAMENTO

- 17.1** O modelo de contratação ora em desenvolvimento visa atender às determinações da IN SLTI 04/2010 e buscar vantagem econômica com a contratação. Assim, a contratação será gerida pelo critério de resultados alcançados, incluindo definições de níveis de serviço, de forma que, caso a CONTRATADA não apresente os resultados desejados, serão aplicados redutores ao pagamento, e sanções, quando cabíveis.
- 17.2** A tabela de serviços já apresentada mostra as sanções aplicáveis em caso de descumprimento contratual.
- 17.3** A fiscalização da execução do Contrato será acompanhada por representante, servidor ou comissionado, designado pelo CONTRATANTE, nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666/93 1993 e da Instrução Normativa MP/SLTI nº 04, de 2010, especialmente, desta última, e da Instrução Normativa n.º 02/2008/SLTI/MP de 30/04/2008, especialmente, desta última, observados os seus arts. 31 a 34, no que couber, e o que segue:
 - 17.3.1** Competirá ao gestor do contrato dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato, de tudo dando ciência à autoridade competente, para as medidas cabíveis;
 - 17.3.2** A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA inclusive perante terceiros.
 - 17.3.3** No caso de imperfeições técnicas nas soluções e na ocorrência destas, não implica co-responsabilidade da Administração, ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666/1993;
 - 17.3.4** O gestor do contrato anotará, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando horário, dia, mês e ano, bem como o(s) nome(s) funcionário(s) eventualmente envolvido(s), determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente, para as providências cabíveis.

18 PAGAMENTO

- 18.1** No caso das licenças, os pagamentos serão creditados em nome da CONTRATADA, mediante ordem bancária em conta corrente por ela indicada ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, uma vez cumpridas as condições estabelecidas neste termo de referência, no prazo de até 30 (trinta) dias, a partir da data final do período de adimplemento, mediante apresentação, aceitação e atesto do gestor do contrato nos documentos hábeis de cobrança.
- 18.2** O serviço suporte será pago mensalmente, após a emissão da fatura dos serviços. O valor mensal será o resultado do valor global dividido por 12 meses de serviço. Serão creditados em nome da CONTRATADA, mediante ordem bancária em conta corrente por ela indicada ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, uma vez cumpridas as condições estabelecidas neste termo de referência, no prazo de até 30 (trinta) dias, a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela do serviço demandado, mediante apresentação, aceitação e atesto do gestor do contrato nos documentos hábeis de cobrança.
- 18.3** No caso da customização, os pagamentos, observados o item 3.3, serão creditados em nome da CONTRATADA, mediante ordem bancária em conta corrente por ela indicada ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, uma vez cumpridas as condições estabelecidas neste termo de referência, no prazo de até 30 (trinta) dias, a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela do serviço demandado, mediante apresentação, aceitação e atesto do gestor do contrato nos documentos hábeis de cobrança.
- 18.4** No caso do Módulo de Gerenciamento Financeiro, o pagamento único será creditado em nome da CONTRATADA, mediante ordem bancária em conta corrente por ela indicada ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, uma vez cumpridas às condições estabelecidas neste termo de referência, no prazo de até 30 (trinta) dias, a partir da data final do período de conclusão deste Módulo, mediante apresentação, aceitação e atesto do gestor do contrato nos documentos hábeis de cobrança.
- 18.5** As glosas, quando necessárias, serão aplicadas, na próxima fatura vigente, quando os serviços/produtos não atenderem aos níveis de qualidade e resultados esperados.
- 18.6** Em quaisquer casos de aplicação de glosas serão anexados os documentos e relatórios comprobatórios ou notas técnicas do não atendimento aos resultados esperados ou níveis de qualidade exigidos.

19 ALTERAÇÕES

- 19.1** O futuro contrato, objeto deste termo, somente sofrerá alterações ante circunstâncias de fatos supervenientes, consoante disposições do Art. 65, da Lei n.º 8.666/1993 e suas alterações posteriores, por meio de Termo Aditivo, numerado em ordem crescente e publicado no Diário Oficial da União.

20 GARANTIA CONTRATUAL

- 20.1** Como garantia da execução plena do objeto e fiel cumprimento dos termos deste Termo de Referência, a **CONTRATADA deverá prestar** garantia correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor do Contrato, conforme previsto no § 1º do art. 56 da Lei n.º 8.666, de 1993, cuja validade será de 3 meses após o término do período de vigência do contrato;
- 20.2** A **CONTRATADA** deverá repor, no prazo de 15 (quinze) dias, o valor da garantia eventualmente utilizada pela **CONTRATANTE**;
- 20.3** A garantia prestada pela **CONTRATADA** será liberada ou restituída após a execução deste **Contrato** e total adimplemento das Cláusulas avençadas;
- 20.4** Para a prestação da garantia contratual, fica vedado à **CONTRATADA**, pactuar com terceiros (seguradoras, instituições financeiras, etc.), cláusulas de não ressarcimento ou

não liberação do valor dado à garantia para o pagamento de multas por descumprimento contratual.

21 DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

21.1 As despesas decorrentes da contratação correrão à conta de créditos orçamentários consignados no Orçamento Geral da União, Programa de Trabalho 11.122.2101.2000.0001. A seguir o detalhamento das Naturezas de Despesa.

Itens	Natureza da Despesa
1	44.90.39.93
2	44.90.39.93
3	33.90.39.27
4	33.90.39.57
5	44.90.39.93

22 CONFIDENCIALIDADE

22.1 A **CONTRATADA** compromete-se a manter em caráter confidencial, mesmo após a eventual rescisão do Contrato, todas as informações relativas à:

- 22.1.1** Política de segurança adotada pelo **CONTRATANTE** e configurações de hardware e software decorrentes;
- 22.1.2** Processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos e atendimento aos itens de segurança;
- 22.1.3** Quaisquer dados que a **CONTRATADA** venha a ter conhecimento em decorrência da presente contratação.

23 DO VALOR DE REFERÊNCIA

23.1 O valor estimado total para a contratação é de **R\$ 979.881,00**, sendo composto da seguinte forma:

ITEM	Descrição	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	Licença de Ativos	3000	62,00	186.000,00
2	Licenças de Administradores	31	2.500,00	77.500,00
3	Suporte (Serviço/mês)	Serviço/mês	19.916,66	239.000,00
4	Customização (USTs)	759	459,00	348.381,00
5	Módulo de Gerenciamento Financeiro	1	129.000,00	129.000,00
VALOR GLOBAL: R\$ 979.881,00				

24 DO REAJUSTE CONTRATUAL

24.1 Os preços contratados poderão ser reajustados desde que solicitado pela licitante vencedora e que seja observada a periodicidade anual, contada da data limite para apresentação da proposta ou do último reajuste, com base na variação de custos ocorrida no período, desde que devidamente justificada e demonstrada em planilha.

24.2 O reajuste se dará de acordo com a lei vigente, em especial o Decreto nº 1.054 de 07 de

fevereiro de 1994, alterado pelo Decreto nº 1.110 de 10 de abril de 1994, a Lei nº 9.069 de 29 de junho de 1995, e a Lei nº 10.192, de 14 de fevereiro de 2001, ou em conformidade com outra norma que vier a ser editada pelo Poder Público, com base na variação do Índice Geral de Preços de Mercado (IGP-M) Coluna 7, publicado pela Revista Conjuntura Econômica da Fundação Getúlio Vargas, ocorrida no período, ou por outro índice que o venha a substituir, utilizando-se da seguinte fórmula:

$R = V \times I - I_0$, onde:

I_0

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual do serviço a ser reajustado;

I = Índice relativo à data do reajuste;

I_0 = Índice inicial – refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação.

25 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 25.1** Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes do Decreto nº. 5.450 de 31/05/2005, da Lei nº. 10.520, de 17/07/2002, da Lei nº. 8.666/93 e da Instrução Normativa MPOG nº 04/2010, com suas posteriores alterações, e demais legislações correlatas.

Brasília, 11 de Outubro de 2013

Antonio Fernandes Soares Netto
GSISP Nível Superior

Ramon Eduardo de Barros Barreto
**Coordenador Geral de Operações e
Atendimento a Usuários**

Aprovo.

Maurício Marques
Diretor de Tecnologia

APÊNDICE I

REQUISITOS DO MÓDULO DE GERENCIAMENTO FINANCEIRO

Módulo de Gerenciamento de Estoque e de Custos

Objetivo: Definição dos requisitos apontados pela Coordenação-Geral de Engenharia - DILOG, para contratação de um módulo adicional da Central de Serviços.

Central de Serviços

Módulo de Gerenciamento de Estoque e de Custos

Levantamento de Requisitos

Versão:<1.0>

Data:<26/04/2013>

1. Introdução

1.1. Propósito

Este documento especifica os requisitos de sistema do Módulo de Gerenciamento de Estoque e de Custos a serem customizados pela empresa a ser CONTRATADA, para dar continuidade ao suporte a Central de Serviços, provido pela ferramenta Sysaid. Este documento estará disponível para os licitantes interessados em entender como deverá ser provida a integração desse gerenciamento, na fase de cotação de preços.

Este documento se destina aos arquitetos de software, engenheiros de software e testadores do módulo a ser integrado.

1.2. Escopo

Este documento realiza o levantamento das funcionalidades desejadas, num primeiro nível de abstração, do módulo de gerenciamento de estoque e de custos da Central de Serviços.

O trabalho não é exaustivo, no que tange ao detalhamento e da metodologia oficial de levantamento de requisitos. Ele servirá para ilustrar o desejo da Coordenação-Geral de Engenharia quanto às principais funcionalidades necessárias para viabilidade do módulo solicitado, na ótica do cliente.

O módulo deve ser customizado nos primeiros 3 meses do contrato. Caso o período ultrapasse esse prazo, será considerado para fins de nível de serviço seguinte critério:

Serviços relacionados	Prazo máximo para conclusão	Desconto em caso de atraso até 2 dias úteis depois do prazo máximo	Desconto em caso de atraso acima de 2 dias úteis	Atraso acima de 2 dias úteis
Criação do módulo de gerenciamento financeiro	3 meses	5%	10%	Multa conforme TR e não ateste da fatura do Módulo

Visão Geral do Produto

A aquisição de um módulo de gerenciamento de estoque e de custos pela Diretoria de Recursos Logísticos da Presidência da República se dá em razão da necessidade apontada pela Coordenação-Geral de Engenharia, que justifica a necessidade própria da gestão e de responder aos órgãos de controle com mais precisão sobre os custos envolvidos nas manutenções das principais edificações.

Atualmente, não existe um sistema que atenda essa necessidade da DILOG, uma vez que somente gerir a ordem de serviço, quanto a sua execução, não viabiliza a contabilização dos custos envolvidos na prestação dos serviços, bem como o controle, distribuição e reposição dos materiais necessários.

Nesse sentido, para atendimento da demanda, o fabricante da Central de Serviços foi consultado sobre a possibilidade de integrar e customizar um módulo para atendimento das necessidades inerentes a DILOG. Como foi obtida uma sinalização positiva sobre a viabilidade, em reunião técnica realizada no dia 05/04/2013 com representantes da empresa e da DITEC, foi então

decidido que o módulo de gerenciamento necessário poderia ser customizado, haja vista a possibilidade de integração, segundo o fabricante.

Essa escolha só foi possível, pois obrigatoriamente as atuais ordens de serviço precisam estar vinculadas com o controle de custos proposto pela COENGE/DILOG.

Desta forma, espera-se que o módulo de gerenciamento possa agregar valor ao negócio da COENGE/DILOG, provendo informações gerenciais e que, inclusive, subsidiem melhor os questionamentos do Tribunal de Contas da União.

Foi considerado que caso exista alguma limitação técnica, financeira, temporal ou alguma outra que impeça a viabilidade da implantação do módulo, será considerada a possibilidade de DITEC/CODES desenvolver o módulo que atenda essa necessidade, caso contrário será viabilizada a contratação de uma ferramenta proprietária que possa ser integrada à central de serviços.

1.3. Descrição dos usuários

Atendentes de segundo nível. Gestores de Contrato. Integrantes da DILOG.

1.4. Parâmetros do sistema

O Sistema deverá permitir o cadastro de materiais, com os seguintes campos: Nota Fiscal, Fornecedor, Quantidade de material adquirido, Custo unitário, Custo total de material, quantidade do material em estoque, quantidade de material utilizado, custo total do material utilizado. O sistema deve prover também o cadastro de serviços, onde deverá ser possível cadastrar as seguintes informações: Tipo de serviço, Nome do serviço, Empresa que presta o serviço, Profissional que executa o serviço, Custo/hora serviço, Custo mensal serviço, Vigência do contrato.

Sempre que houver o uso de um item de material já cadastrado no sistema, este deverá ser debitado, para que os gestores tenham em mãos o quantitativo real atualizado.

No caso de serviços, o sistema deve permitir a definição do custo da hora de cada profissional e serviço. O Sistema deve fazer o cálculo automaticamente, do valor total da OS, quando do lançamento dos profissionais que a executaram e as horas trabalhadas.

O Sistema deverá prover relatórios do tipo <relatorioporaptofuncional>, <relatoriousodematerial>, <relatoriocustohoraservico>, dentre outros que possam vir a ser customizados.

1.4.1. Parâmetros alteráveis

NSA

1.4.2. Parâmetros não-alteráveis

NSA

Processos Envolvidos

Gerenciamento de Incidentes, Requisição de Serviços, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberações, Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Níveis de Serviço.

2. Requisitos Funcionais

Funcionalidades/campos do Módulo de Gerenciamento Financeiro:

2.1. <RF001><Cadastro de material>

<Nota Fiscal>

<Empresa>

<Quantidade>

<Custo Unitário>

<Custo Global>

#Balanço estoque

2.2. <RF002><Cadastro de serviço>

<Tipo de serviço>

<Nome de serviço>

<Empresa que presta serviço>

<Profissional que presta serviço>

<Custo de horas de serviço>

<Custo mensal de serviço>

<Vigência do contrato>

2.3. <RF003N><Emissão de relatório>

<relatório por apto funcional>

<relatório de material>

<relatório de custo de horas de serviço>

<relatório de custo total de horas de serviço de material>

<relatório de estoque>

<relatório de quantidade de material adquirido e utilizado>

<relatório de gastos por órgão>

Observação:

O controle do estoque deverá emitir alertas quando um item atingir a quantidade mínima crítica, com o objetivo de ser iniciada uma nova aquisição.

3. Requisitos Não Funcionais

A seguir os requisitos que devem ser observados:

1. **Segurança:** Os requisitos de segurança da informação devem ser observados, quanto às políticas definidas pela DITEC/COCED.
2. **Performance:** A integração do Módulo não deve impactar na performance atual da ferramenta.
3. **Usabilidade:** O módulo deve seguir a interface atualmente customizada para Presidência da República.
4. **Confiabilidade:** O sistema não deve gerar erros que impactem na indisponibilidade do sistema e consequente abertura de novos chamados para custear o trabalho da empresa.
5. **Hardware e Software:** Os requisitos de Hardware e software serão providos pela DITEC/COCED

4. Considerações complementares

As somas das Sub OS deverão ser consideradas na OS principal e quando da emissão de relatórios o sistema deverá possibilitar visualização dos valores por tipo de serviço considerando as Sub OS.

Quando do atendimento da OS o sistema deverá conter os campos referentes à seleção de tipo de mão de obra (Pintor, Carpinteiro, Encanador Etc.), horas de trabalho efetivamente realizadas, tipo de material utilizado (Cimento 50Kg, Areia 3m, tinta 3 galões ou litros) e quantidade de material utilizado (3 sacos de 50Kg, 3 metros cúbicos de areia, 1 galão de 3,6 L der tinta) e totalização automática do valor total da OS.

Na gestão de estoque o sistema deverá possibilitar o cadastro do estoque mínimo para cada tipo de material. Caso o estoque mínimo seja atingido ou mesmo estiver faltando o material o sistema deverá gerar alerta para o administrador para a gestão dos materiais daquele tipo para que seja repostado o material ou iniciado processo de compra.

Após selecionar a quantidade o sistema deverá simular a baixa da quantidade de material, do tipo selecionado, da quantidade existente no estoque. Caso a quantitativo selecionado seja superior à quantidade em estoque o sistema deverá gerar alerta e impedir que seja utilizado a quantidade selecionada. Caso a quantidade selecionada seja inferior à quantidade em estoque e superior ao estoque mínimo, o sistema deverá emitir alerta, porém não deverá impedir a utilização da quantidade selecionada.

Durante o atendimento da OS o sistema deverá permitir a inclusão de mais de um perfil/profissional para uma mesma OS, ou seja, deverá permitir a inclusão da quantidade de profissionais daquele perfil e a quantidade de horas efetivamente executada para cada tipo ou perfil de profissional. Deverá permitir também pelo menos 5 perfis distintos para cada OS atendida.

Quando da exclusão de um profissional/Perfil ou materiais da OS, o sistema deverá subtrair o total de horas e quantitativos de materiais e subtrair do total da OS o valor das respectivas horas e dos respectivos materiais do valor total do OS e retornar ao estoque a quantidade de materiais excluídos de cada tipo existente.

APÊNDICE II

LISTA DE BUGS A SEREM CORRIGIDOS PELA CONTRATADA (INCLUÍDO NO CONTRATO DE SUPORTE)

- 1º) Quando o usuário tenta reabrir a OS respondendo o e-mail, o sistema somente guarda o e-mail no histórico de e-mails e não guarda o seu conteúdo nem em notas nem em anexos.
- 2º) O campo lotação foi configurado errado, ele deveria ser configurado utilizando o campo de lotação física e não de nomeação. Incluir as outras duas lotações (nomeação e cargo).
- 3º) A funcionalidade de Impressão personalizada não está funcionando como deveria, pois no manual do usuário do Sysaid mostra esta funcionalidade de forma muito diferente e melhor que a que está configurado. Quando acrescentamos campos no arquivo .xls os campos não aparecem na impressão.
- 4º) Deve-se aumentar os registros de Log. Hoje os arquivos estão sendo guardados com dentro de um período de 1 hora e 30 minutos e o ideal seria aumentar para pelo menos 48 horas.
- 5º) Quando selecionamos na tela de abertura de OS da atendente a Categoria, Subcategoria ou o serviço, o Campo Telefone é limpadado.
- 6º) Quando selecionamos, na tela de abertura de OS da atendente, o usuário solicitante os campos de grupo de atendimento e responsável muda para os padrões definidos no encaminhamento dos serviço selecionado.
- 7º) O campo da OS está sendo copiado indevidamente para o campo descrição da OS principal.
- 8º) Quando selecionamos, na tela de abertura de OS da atendente, o responsável, o campo do endereço de atendimento é limpadado.
- 9º) Os conteúdos dos campos incluídos nas mensagens de notificações automáticas não estão aparecendo nos e-mails enviados.

ANEXO II

PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, Nº 092/2013

PROCESSO Nº 00094.001197/2013-25

**PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇO
(PROPOSTA COMERCIAL)**

Referência: Pregão, na forma eletrônica, Nº 092/2013

Data de Abertura: xx / xx / 2013

GRUPO ÚNICO

Item	Descrição	Quant.	Valor Unit.	Valor total
1	Licença de Ativos	3000		(*)
2	Licenças de Administradores	31		(*)
3	Suporte (Serviço/mês)	Serviço/mês		(*)
4	Customização (USTs)	759		(*)
5	Módulo de Gerenciamento Financeiro	1		(*)
VALOR TOTAL				

(*) Valor a ser cadastrado no Comprasnet

1. Observações:

a) Prazo de validade da proposta de _____ (_____) **dias**, a contar da data de sua apresentação.

2. Declaração

2.1 Declaro expressamente estarem incluídos no preço cotado todos os impostos, taxas, fretes, seguros, bem como quaisquer outras despesas, diretas e indiretas, incidentes sobre o objeto deste pregão, nada mais sendo lícito pleitear a esse título.

2.2 Declaro de que tenho pleno conhecimento das condições estabelecidas no Edital e seus Anexos, para perfeita apresentação desta Proposta, bem como das normas e legislação que tratam do assunto.

3. Dados da empresa:

Empresa/Razão Social:

Endereço:

Cep:

CNPJ:

Inscrição Estadual:

Telefone:

Fax:

Banco: Agência:

Conta-Corrente:

E-mail

4. Qualificação do preposto autorizado a firmar o Contrato:

Nome completo

CPF:

RG:

Cargo:

Nacionalidade:

_____, ____ de _____ de 2013

(Nome completo do declarante)

(Nº da CI do declarante)

(Assinatura do declarante)



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
SECRETARIA-GERAL
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
DIRETORIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS



ANEXO III

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, QUE, ENTRE SI, FAZEM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, E A EMPRESA

_____.

CONTRATO N° /2013

A **UNIÃO**, por intermédio da Presidência da República, CNPJ nº 00.394.411/0001-09, neste ato representada pelo Diretor de Recursos Logísticos, Interino, da Secretaria de Administração, Senhor **BENJAMIM BANDEIRA FILHO**, brasileiro, residente e domiciliado nesta cidade, CPF nº 153.930.971-15, de acordo com a competência prevista no art. 1º da Portaria nº 139, de 11/09/2012, publicada no Diário Oficial da União de 12/09/2012, doravante designada simplesmente **CONTRATANTE**, e a empresa, CNPJ nº, com sede na, CEP:, telefone nº (....) / fax nº (...), neste ato representada pelo Senhor, portador da Carteira de Identidade nº - SSP/....., e do CPF nº, doravante designada simplesmente **CONTRATADA**, têm, entre si, acordado os termos deste contrato, objeto do **Pregão, na forma eletrônica, nº 092/2013**, consoante consta do **Processo nº 00094.001197/2013-25**, sujeitando-se as partes integralmente à Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, os Decretos nºs 5.450, de 31 de maio de 2005, 6.204, de 5 de setembro de 2007 e 7.203, de 4 de junho de 2010, a IN nº 04 SLTI/MP de 12 de novembro de 2010, a IN n.º 02 SLTI/MP de 30 de abril de 2008 e a IN 02 SLTI/MP, de 11 de outubro de 2010, e subsidiariamente, à Lei nº 8.666, de 21 de julho de 1993, e suas alterações, bem como pelas normas e condições estabelecidas neste contrato:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviço de solução de Tecnologia da Informação, composta por licenças de ativos e administradores (ampliação do número atual), fornecimento de suporte técnico, serviço de customização e disponibilização de módulo de gerenciamento financeiro, para a Central de Serviços da Presidência da República - Software Sysaid Enterprise Edition, conforme especificações, quantitativos e condições constantes neste contrato e seus anexos.

Subcláusula Única – Vinculam-se ao presente Contrato o Edital do Pregão nº 92/2013, bem como a proposta da **CONTRATADA**, os quais constituem parte integrante deste instrumento, independentemente de sua transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

I - São obrigações da **CONTRATADA**, além de outras assumidas neste Contrato:

- 1) Manter todas as exigências constantes neste Contrato e seus anexos.
- 2) Cumprir as disposições contratuais a seu cargo de acordo com a melhor técnica e diligências aplicáveis, bem como a observância das especificações constantes neste edital.
- 3) Manter, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação. Assim, sempre que expirar a validade, e durante a vigência do Contrato, a **CONTRATADA** ficará obrigada a renovar todos os documentos relativos à regularidade no SICAF - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (Art. 55, inciso XIII da Lei nº 8.666/93).
- 4) Não poderá rejeitar demandas que respeitarem o escopo dessa contratação.
- 5) As prioridades de atendimento e os prazos esperados para solução dos problemas serão definidos a partir de orientação da **CONTRATANTE**, levando em conta a criticidade de cada Ordem de Serviço a ser atendida.
- 6) Todas as despesas previstas no Termo de Referência, anexo I do edital para **CONTRATADA** serão consideradas decorrentes de atividades que objetivam o atendimento do que foi demandado pela PR, por esta razão não acarretarão acréscimos aos valores mensurados na UST, cujos valores deverão ser considerados suficientes para cobrir todos os custos dos atendimentos realizados à PR.
- 7) A emissão das Ordens de Serviço à **CONTRATADA** será realizada de forma gradativa, devendo esta, em função do volume total de serviço estimado, estar sempre preparada para atender às solicitações da **CONTRATANTE**, nos níveis de serviços estabelecidos, justificando os casos em que tecnicamente é inviável a entrega no prazo pré-determinado.
- 8) Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela **CONTRATANTE** quanto à execução dos serviços contratados.
- 9) Os profissionais devem estar aptos a iniciar os serviços no prazo máximo de 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, podendo este prazo ser prorrogado a critério exclusivo da **CONTRATANTE**, em face de eventual necessidade operacional.
- 10) Avocar para si os ônus decorrentes de todas as reclamações e/ou ações judiciais e ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra a **CONTRATANTE**, procedentes da prestação dos serviços do objeto desta licitação.
- 11) Encaminhar à unidade Fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados.
- 12) Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais, previdenciários e trabalhistas e comerciais resultantes da contratação.
- 13) Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança, bem como de uso de recursos de informática, implementados no ambiente de TI da **CONTRATANTE**.
- 14) Atender aos pedidos de informações e os esclarecimentos formalizados pela **CONTRATANTE**, por pessoas ou entidades por ela credenciadas, relacionados com a execução dos serviços contratados.
- 15) Fornecer à **CONTRATANTE**, em meio magnético, sempre que solicitado, todas as informações relacionadas à prestação dos serviços.
- 16) Executar os serviços descritos no Termo de Referência, anexo I deste edital e nas Especificações Técnicas que o complementam, seguindo os procedimentos estabelecidos entre as partes, respeitando a priorização acordada e a sequência lógica das funções, atendendo com presteza e qualidade às demandas apresentadas.
- 17) Cumprir as decisões da **CONTRATANTE** em conflitos de qualquer natureza que venham a surgir entre a **CONTRATADA** e outros prestadores de serviços de informática que atuem no ambiente da **CONTRATANTE**, com vistas à preservação da continuidade dos serviços e do interesse público.

18) Não deve transferir a terceiros as obrigações assumidas, por qualquer forma e nem mesmo parcialmente, bem como subcontratar quaisquer das prestações a que está obrigada.

19) Comunicar, eventuais irregularidades de caráter urgente, por escrito, ao Gestor da **CONTRATANTE** com os esclarecimentos necessários e, as informações sobre possíveis paralisações de serviços, a apresentação de relatório técnico ou razões justificadoras a serem apreciadas e decididas pela **CONTRATANTE**;

20) Encaminhar à autoridade competente da **CONTRATANTE** as decisões e providências que ultrapassem a competência dos Fiscais e Gestores do contrato serão para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º, do Art. 67, da Lei nº. 8.666/93.

21) Apresentar, mensalmente e quando solicitado pelo Gestor do Contrato, Relatório de Progresso das OS's, onde deverá atualizar o andamento consolidado de cada OS, suas atividades previstas e executadas, alterações, medidas corretivas tomadas, dentre outras informações pertinentes. Havendo incidentes que prejudiquem o andamento de determinada OS, estes devem ser informados e registrados no sistema, independente do prazo para entrega do relatório citado;

22) Apresentar ao final de todas as reuniões realizadas na **CONTRATANTE**, Ata de Reunião indicando o objetivo, participantes, exposições dos assuntos e respectivas conclusões, prazos, pendências e outras informações pertinentes.

23) Os serviços realizados pela equipe poderá, mediante emissão de Ordem de Serviço específica, ser monitorada e acompanhada por equipe técnica (para fins de auditoria e testes).

24) Disponibilizar à **CONTRATANTE**, enquanto durar o contrato, qualquer atualização da solução que tenha sido disponibilizada oficialmente pelo fabricante.

25) Utilizar seus próprios recursos tecnológicos, a depender de demanda formulada por ocasião da Ordem de Serviço. Os recursos tecnológicos deverão ser aqueles necessários para a elaboração dos produtos de forma a atender as especificidades de cada demanda, utilizando-se como premissa a arquitetura e o ambiente tecnológico, considerando, também, suas evoluções e aprimoramentos.

26) Identificar qualquer equipamento de sua posse que venha a ser instalado nas dependências da PR, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.

27) Dimensionar a respectiva estrutura necessária com vistas a atender as necessidades da **CONTRATANTE**, tendo como base as características mínimas, as especificidades dos serviços, as atividades a serem executadas, o perfil da equipe e a qualificação necessária dos profissionais, sendo vedada a alocação de funcionários sem as exigências pré-definidas.

28) Recrutar em seu nome e sob sua inteira responsabilidade os profissionais necessários à perfeita execução dos serviços; cabendo-lhe efetuar os pagamentos de salários e arcar com as demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, inclusive responsabilidades decorrentes de acidentes, indenizações, substituições, seguros, assistência médica e quaisquer outros, em decorrência da sua condição de empregadora, sem qualquer solidariedade para **CONTRATANTE**.

29) Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante toda a vigência do Contrato, dentro dos prazos e condições estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas contratualmente, caso os prazos e condições não sejam cumpridos.

30) Responsabiliza-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seu Preposto venham porventura ocasionar à **CONTRATANTE**, ou a terceiros, durante a execução dos serviços.

31) Assumir, também, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados na execução dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências da PR.

32) Comunicar previamente à **CONTRATANTE** os nomes, números de identidade e CPF dos

empregados que serão alocados na execução dos serviços dentro das instalações da **CONTRATANTE**, indicando respectivos perfis profissionais e tarefas a serem realizadas.

33) Manter seus profissionais portando crachá de identificação da empresa e um a ser providenciado pela **CONTRATANTE**, de prestador de serviço, quando houver necessidade de deslocamento de profissionais para as dependências da **CONTRATANTE**.

34) Substituir, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato, no prazo máximo de 10 (dez) dias, qualquer um dos seus profissionais, cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da **CONTRATANTE** ou ao interesse do serviço público, decorrente da execução do serviço.

35) Alocar substituto no prazo máximo de 5 dias úteis, para todo profissional afastado da execução de serviços prestados nas dependências da **CONTRATANTE**, por decisão da **CONTRATADA**, tão logo esta circunstância seja definida pela **CONTRATADA**, notificando prontamente a PR.

36) Manter o Preposto disponível, mediante solicitação em horário comercial, para o atendimento das solicitações e participação de reuniões com a **CONTRATANTE**. Não serão aceitas justificativas, de não comparecimento, sendo que em caso de impossibilidade, deve ser atribuído a responsabilidade de acompanhamento por pessoa de igual perfil.

37) Os profissionais da exercerão suas atribuições em ambiente da **CONTRATANTE** com acompanhamento e orientação do Preposto, responsável pela realização dos serviços contratados. Não será autorizado a presença do corpo técnico sem a presença do preposto. Casos omissos devem ter autorização do gestor do contrato, com o escopo das atividades já definido para os profissionais.

38) A complexidade da arquitetura tecnológica da Central de Serviços presente no ambiente computacional e sistêmico da **CONTRATANTE** irá requerer da licitante vencedora o emprego de profissionais especializados (detentores de formação, capacitação, certificação, experiência e conhecimentos compatíveis com nível de serviço a ser prestado), a fim de garantir a sustentabilidade do modelo preconizado.

39) Responder por quaisquer prejuízos que seus profissionais causarem ao patrimônio da **CONTRATANTE** ou a terceiros, por ocasião da prestação dos serviços, procedendo imediatamente aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.

40) O suporte as funcionalidades do software deverão ser realizados ou ajustados de maneira a permitir sua perfeita integração com a versão vigente.

41) A estimativa de tamanho, medida UST, poderá ser realizada pelo preposto e por equipe designada da **CONTRATADA**. Neste caso, a estimativa de tamanho deve ser submetida à PR para análise e concordância através de um consenso entre as partes. À **CONTRATANTE** reserva-se o direito de utilizar estas informações como referências para uso futuro.

42) Manter, durante a execução do objeto, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

43) Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências das unidades/órgãos da **CONTRATANTE**.

44) Responsabilizar-se por qualquer prejuízo causado à **CONTRATANTE**, a seus prepostos ou a terceiros, provocados por ação ou omissão da empresa a ser contratada, em decorrência de falhas ou imperfeições na execução dos serviços.

45) Responsabilizar-se pelos eventuais danos ou desvios causados aos bens que lhe forem confiados, devendo efetuar o ressarcimento correspondente, imediatamente após o recebimento da notificação expressa da **CONTRATANTE**, sob pena de glosa de qualquer importância que tenha direito a receber.

46) Garantir absoluto sigilo sobre todos os processos, informações e quaisquer outros dados disponibilizados pela **CONTRATANTE**, em função das peculiaridades dos serviços a serem prestados.

47) Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades, objeto deste Contrato, sem prévia autorização da **CONTRATANTE**.

48) Comprometer-se a manter em caráter confidencial, mesmo após a eventual rescisão deste Contrato, conforme item 22.1 do Termo de Referência, anexo I do edital.

II - Caberá à **CONTRATANTE**:

1) Proporcionar todas as condições para que a **CONTRATADA** possa cumprir suas obrigações dentro das normas da Contratação.

2) Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato.

3) Permitir acesso dos profissionais da **CONTRATADA** às suas dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação para a execução dos serviços, quando necessário.

4) Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos profissionais da **CONTRATADA** ou por seu Preposto.

5) Exercer a fiscalização, homologação (aceitação) e/ou rejeição dos serviços prestados, por meio de servidores designados.

6) Comunicar oficialmente à **CONTRATADA** quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.

7) Avaliar o relatório dos serviços executados pela **CONTRATADA**, observando os indicadores e metas de níveis de serviço alcançados.

8) Avaliar o cumprimento de todas as exigências contidas neste Termo de Referência, informando e exigindo da **CONTRATADA** a pronta correção das desconformidades eventualmente encontradas.

9) Decidir sobre eventuais conflitos de qualquer natureza que venham a surgir entre a **CONTRATADA** e outros prestadores de serviços de informática que atuem em seu ambiente, inclusive com ajuda externa se assim julgar necessário, com vistas à preservação da continuidade dos serviços e do interesse público.

10) Aplicar as penalidades previstas para o caso do não cumprimento de cláusulas contratuais ou aceitar as justificativas apresentadas pela empresa.

11) Comunicar formalmente à **CONTRATADA** qualquer alteração que venha a ser feita nos normativos, modelos, metodologia, instruções, legislação, norma, ou qualquer outro fator que possa alterar a forma ou o resultado dos serviços prestados.

12) Fiscalizar e zelar pelo cumprimento do contrato.

13) Fiscalizar o contrato, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, por intermédio de profissional designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais e com o estabelecido nas reuniões de escopo de atividades.

14) Comunicar tempestivamente à **CONTRATADA**, as possíveis irregularidades detectadas na execução dos serviços.

15) Emitir advertências, multas e demais cominações legais pelo descumprimento das obrigações assumidas pela **CONTRATADA**.

16) Auditar a contratação para que sejam cumpridas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, bem como sejam mantidas todas as condições de qualificação exigidas no processo licitatório.

17) Ao Gestor do Contrato fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes do Contrato, Edital e seus Apêndices e Proposta da **CONTRATADA**; O Gestor do Contrato deverá conferir os documentos entregues pela **CONTRATADA** e, por ocasião da entrega das Notas Fiscais ou Faturas, atestar ou recusar a prestação dos serviços, quando executados satisfatória ou insatisfatoriamente, para fins de pagamento;

18) A **CONTRATANTE** deverá designar um responsável técnico para cada OS e sua equipe de supervisão que farão, ao longo dos trabalhos, a inspeção das atividades, a avaliação, a aprovação e a entrega dos produtos definidos no Termo de Referência, anexo I deste edital, assim como o acompanhamento do cumprimento das condições técnicas e critérios de qualidade, desempenho e de segurança requeridos;

19) O Gestor do Contrato acompanhará e fiscalizará a execução dos serviços contratados, registrando todas as ocorrências e encaminhando as notificações necessárias à **CONTRATADA** para imediata correção das irregularidades detectadas;

20) A PR disponibilizará espaço físico, mobiliário e acesso à Internet aos profissionais da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA TERCEIRA – LOCAL, PRAZO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1) Os serviços prestados nas instalações da Presidência da República serão executados no horário de expediente da licitante vencedora, ou seja, de 08h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00, de 2ª a 6ª feira. Em caso de necessidade da Presidência da República, estes horários poderão ser alterados mediante acordo entre as partes.

2) Os serviços prestados fora da Presidência da República são os que não exigem a participação de servidor e que envolvam demandas pontuais que possam ser realizadas fora da PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, sem prejuízo da Confidencialidade, Integridade e Sigilo.

3) Os serviços realizados fora do ambiente da Presidência da República serão executados com todos os recursos da licitante vencedora, conforme horário que ela mesma definir, respeitadas as condições deste termo de referência, notadamente, quanto ao uso de ferramentas, metodologias, processos e padrões preconizados.

4) Os serviços excepcionais realizados em horário noturno, e aos sábados, domingos e feriados no ambiente da licitante vencedora ou da Presidência da República não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços e produtos, razão pela qual será improcedente a reivindicação de restabelecimento de equilíbrio econômico-financeiro.

5) Os serviços serão executados nas dependências da Presidência da República, salvo aqueles que não interferirem em requisitos de segurança da informação e sigilo dos dados.

6) No ato da entrega de todos os artefatos/produtos/serviços da ordem de serviço, a Presidência da República emitirá Termo de Recebimento Provisório;

7) A licitante vencedora emitirá em até 15 (quinze) dias, após o recebimento provisório dos serviços, o Termo de Recebimento Definitivo. Neste período, o Gestor do Contrato averiguará se o(s) produto(s) entregue(s) estão em conformidade com os requisitos de avaliação dentre outros exigidos na respectiva ordem de serviço. Uma ordem de serviço poderá gerar um ou mais produtos e artefatos.

8) Caso ocorram inconformidades nos produtos/serviços entregues, o licitante terá um prazo de até 5 dias úteis para atendimento das especificações, conforme requeridas neste termo de referência.

9) A simples emissão do termo de recebimento definitivo pelos produtos entregues ou serviços

prestados, não isenta a licitante vencedora de obrigações futuras com a funcionalidade. Por exemplo, caso seja verificado ainda durante a vigência do contrato que a funcionalidade impacte em outros recursos do sistema.

10) Para fins de avaliação do desempenho da licitante vencedora referente aos serviços de customização apenas, conforme indicadores estabelecidos, a licitante vencedora deverá entregar, no final de cada mês, os seguintes relatórios:

10.1) Relatório Técnico de Atividades (RTA) – Relatório mensal de todas as ordens de serviços abertas com seus respectivos produtos, atividades e indicadores avaliativos utilizado.

10.2) Relatórios Detalhado de Atividades (RDA) – Relatório Detalhado de Atividades realizadas pela licitante vencedora com os resultados obtidos.

11) Os Relatórios deverão ser entregues até o primeiro dia útil do mês subsequente, contendo o resultado dos indicadores de serviço do mês de referência. Essa informação será utilizada para fins de conferência e avaliação dos serviços realizados e dos indicadores alcançados no período pela Presidência da República.

12) Os produtos a serem entregues deverão ser criados ou atualizados em conformidade com os padrões e necessidades da licitante vencedora e homologados formalmente junto a representantes técnicos da DITEC/DILOG.

CLÁUSULA QUARTA - DO PREÇO E DO PAGAMENTO

Os pagamentos, das licenças e da customização, serão creditados em nome da **CONTRATADA**, mediante ordem bancária em conta corrente por ela indicada ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas neste Contrato, **no prazo de até 30 (trinta) dias**, contados a partir da data final do período de adimplemento, mediante apresentação, aceitação e atesto do responsável pelo recebimento dos materiais nos documentos hábeis de cobrança.

Item	Descrição	Quant.	Valor Unit.	Valor total
1	Licença de Ativos	3000		
2	Licenças de Administradores	31		
3	Suporte (Serviço/mês)	Serviço/mês		
4	Customização (USTs)	759		
5	Módulo de Gerenciamento Financeiro	1		
VALOR TOTAL				

Subcláusula Primeira - O serviço suporte será pago mensalmente, após a emissão da fatura dos serviços. O valor mensal será o resultado do valor global dividido por 12 meses de serviço, conforme **item 18.2 do Termo de Referência, anexo I do edital**.

Subcláusula Segunda - O Módulo de Gerenciamento Financeiro, será efetuado em pagamento único, conforme **item 18.4 do Termo de Referência, anexo I do edital.**

Subcláusula Terceira – O pagamento, mediante a emissão de qualquer modalidade de ordem bancária, será realizado desde que a **CONTRATADA** efetue cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente no que se refere às retenções tributárias.

Subcláusula Quarta - Para execução dos pagamentos de que tratam esta Cláusula, a **CONTRATADA** deverá fazer constar da Nota Fiscal correspondente, emitida, sem rasura, em letra legível em nome da **Secretaria de Administração da CONTRATANTE, CNPJ nº 00.394.411/0001-09**, o nome do banco, o número de sua conta bancária e a respectiva agência.

Subcláusula Quinta- Em caso de divergência de valores nas planilhas de custos, verificado pela Diretoria de Planejamento, Orçamento e Finanças da **CONTRATANTE** e confirmadas pela Seção de Viagem da Coordenação de Transporte/COTRAN, deverá a **CONTRATADA** depositar na conta do Tesouro Nacional, imediatamente, ou emitir uma carta de crédito para ser utilizada pela **CONTRATANTE** nas missões subsequentes a título de glosa.

Subcláusula Sexta – Caso a **CONTRATADA** seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES deverá apresentar a nota fiscal, com a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

Subcláusula Sétima - A nota fiscal correspondente deverá ser entregue, pela **CONTRATADA**, diretamente ao gestor deste Contrato, que somente atestará e liberará para pagamento, quando cumpridas todas as condições pactuadas.

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

Subcláusula Nona – No caso de eventual atraso de pagamento, mediante pedido da **CONTRATADA**, o valor devido será atualizado financeiramente desde que ela não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que o índice de compensação financeira devido será calculado mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP, \text{ onde:}$$

EM = Encargos Moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

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

TX = Percentual da taxa anual = 6%

Subcláusula Décima – A compensação financeira, no caso de atraso considerado, será incluída na nota fiscal/fatura seguinte ao da ocorrência.

Subcláusula Décima Primeira – No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive nas notas fiscais/fatura, serão estes restituídos ao Adjudicatário, para as correções solicitadas, não respondendo a **CONTRATANTE** por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

Subcláusula Décima Segunda- Para o pagamento a **CONTRATANTE** realizará consulta prévia ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, quanto, a **Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal Federal ((Receita Federal do Brasil (certidão conjunta – FGTS e INSS) e Certidão Negativa de Débito Trabalhista)); Regularidade Fiscal Estadual/Municipal (Receita Estadual/Distrital e Receita Municipal); e Qualificação econômico-Financeira (Índices Calculados: SG, LG e LC)**, para verificar a manutenção das condições de habilitação.

Subcláusula Décima Terceira- Constatada a situação de irregularidade junto ao SICAF, a **CONTRATADA** será notificada, por escrito, para que no prazo de 30 (trinta) dias regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa, sob pena de rescisão contratual.

Subcláusula Décima Quarta- O prazo estipulado poderá ser prorrogado a critério da Administração

Subcláusula Décima Quinta - Qualquer alteração nos dados bancários deverá ser comunicada à **CONTRATANTE**, por meio de carta, ficando sob inteira responsabilidade da **CONTRATADA** os prejuízos decorrentes de pagamentos incorretos devido à falta de informação.

Subcláusula Décima Sexta - O pagamento efetuado pela **CONTRATANTE** não isenta a **CONTRATADA** de suas obrigações e responsabilidades assumidas.

Subcláusula Décima Sétima - As glosas, quando necessárias, serão aplicadas, na próxima fatura vigente, quando os serviços/produtos não atenderem aos níveis de qualidade e resultados esperados.

Subcláusula Décima Oitava - Em quaisquer casos de aplicação de glosas serão anexados os documentos e relatórios comprobatórios ou notas técnicas do não atendimento aos resultados esperados ou níveis de qualidade exigidos.

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de 48 meses, conforme o artigo 57, inciso IV, da Lei 8666/93, para os itens de suporte e customização.

CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE

O preço dos serviços contratados poderá ser reajustado sendo observada a periodicidade anual, contada da data limite para apresentação da proposta ou do último reajuste, com base na variação de custos ocorrida no período, desde que devidamente justificada e demonstrada em planilha.

Subcláusula Primeira – O reajuste se dará de acordo com a lei vigente, em especial o Decreto nº 1.054 de 07 de fevereiro de 1994, alterado pelo Decreto nº 1.110 de 10 de abril de 1994, a Lei nº 9.069 de 29 de junho de 1995, e a Lei nº 10.192, de 14 de fevereiro de 2001, ou em conformidade com outra norma que vier a ser editada pelo Poder Público, com base na variação IPCA acumulado no período, ou por outro índice que o venha a substituir, utilizando-se da seguinte fórmula:

$$R = V \times \frac{I - I_0}{I_0}, \text{ onde:}$$

I₀

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual do serviço a ser reajustado;

I = Índice relativo à data do reajuste;

Io = Índice inicial – refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação.

Subcláusula Segunda – A **CONTRATADA** deverá apresentar à **CONTRATANTE**, com antecedência de **trinta (30) dias do vencimento do contrato**, o pedido de reajuste do valor praticado, com a devida memória de cálculo, para os 12 (doze) meses subsequentes.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Os recursos necessários ao atendimento das despesas correrão à conta das dotações consignadas ao **Programa de Trabalho: 04.122.2101.2000.0001**; e **Natureza de Despesa: 3390.39 e 4490.39**.

CLÁUSULA OITAVA – DA GARANTIA CONTRATUAL

No prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura deste Contrato, a **CONTRATADA** deverá apresentar garantia no valor de R\$ _____ (_____), correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total deste Contrato, prevista no artigo 56 da Lei nº 8.666/1993, na modalidade de _____.

Subcláusula Primeira – O descumprimento do prazo implicará em multa nos termos do da **alínea “a”** da Cláusula Décima deste Contrato.

Subcláusula Segunda – A garantia prestada pela **CONTRATADA** será liberada no prazo de 3 (três) meses, após o término da vigência do contrato, com fundamento no Art. 19, inciso XIX, da IN 02/MPOG/2008, mediante a certificação pelo gestor de que trata a Cláusula Terceira deste Contrato de que os serviços foram realizados a contento.

Subcláusula Terceira – Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação, ou reduzido em termos reais por desvalorização da moeda de forma que não mais represente 5% (cinco por cento) do valor total deste Contrato, a **CONTRATADA** se obriga a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a contar da data em que for notificada pela **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA NONA – DO AUMENTO E DA SUPRESSÃO

No interesse da **CONTRATANTE** o objeto deste Contrato poderá ser suprimido ou aumentado até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado da contratação, facultada a supressão além desse limite, por acordo entre as partes, conforme disposto no art. 65, §§ 1º e 2º, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA FISCALIZAÇÃO

A **CONTRATANTE** nomeará um gestor titular e um substituto para executar a fiscalização deste Contrato, que registrará todas as ocorrências e as deficiências verificadas em relatório, cuja cópia será encaminhada à **CONTRATADA**, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

Subcláusula Única - As exigências e a atuação da fiscalização pela **CONTRATANTE** em nada restringe a responsabilidade, única, integral e exclusiva da **CONTRATADA**, no que concerne a execução do objeto contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

1) Acordo de Nível de Serviço e Suporte Técnico:

Prioridade	Início do Atendimento	Limite do atendimento após início	Penalidade pelo descumprimento (aplicado no valor mensal do suporte)
1	2h	2h	4%
2	4h	4h	3%
3	6h	6h	2%
4	24h	24h	1%

Quadro 1: Nível de Serviço Suporte Técnico

2) Em caso de não atendimento de algum dos itens constante no Apêndice II (Lista de Bugs), será aplicado o seguinte Nível de Serviço:

Tarefa	Penalidade pela não correção de um dos itens da lista de Bugs
Correção de Bugs	1% sobre o valor do suporte

Quadro 2 – Nível de Serviço para correção de Bugs

3) Customização:

3.1) Para as solicitações de serviços a serem realizadas, será considerado o Quadro 3, que apresenta os critérios de complexidade, serviços relacionados e fator de complexidade.

Complexidade	Serviços relacionados	Fator Complex.
Baixa	Customizações de baixa complexidade	1
	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais de baixa complexidade	
	Correção de erros de baixa complexidade	
	Demais atividades de baixa complexidade	
Exemplos	Alteração de campos e layout são exemplos de complexidade baixa	
Média	Customizações de média complexidade	1,5
	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais de média complexidade	
	Correção de erros de média complexidade	
	Demais atividades de média complexidade	
	Integrações com outros sistemas de média complexidade	
Exemplos	Criação de facilidades de navegação, atalhos e funcionalidades comuns.	
Alta	Customizações de alta complexidade	3
	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais de alta complexidade	
	Correção de erros de alta complexidade	
	Demais atividades de alta complexidade	
	Integração com outros sistemas de alta complexidade	
Exemplos	Solicitações que envolvam integrações, mudanças na estrutura do sistema	

Quadro 3 – Serviços relacionados

4) A definição da complexidade “alta”, “média” e “baixa”, será definida com base nas justificativas técnicas apresentadas pela empresa, com a condição de aprovação pelos gestores, observados os critérios definidos. Os parâmetros a serem considerados, levarão em conta os detalhes apresentados no item 4 deste TR (serviços de customização - classificação e cálculo).

5) No Quadro 3 foram relacionados os principais serviços a serem executados. O Quadro 4 (a seguir) apresenta os possíveis produtos a serem gerados em decorrência dos serviços prestados pela **CONTRATADA**, bem como os perfis profissionais (detalhados no item 6) que poderão atuar nas demandas.

Complexidade	Serviços relacionados	Produto	Profissionais que devem atuar
Baixa	Customizações de baixa complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais de baixa complexidade	Ordem de Serviço + Transferência do Conhecimento	Analista e Consultor
	Correção de erros de baixa complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
	Demais atividades de baixa complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
Exemplos	Alteração de campos e layout são exemplos de complexidade baixa		
Média	Customizações de média complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais de média complexidade	Ordem de Serviço + Transferência do Conhecimento	Analista e Consultor
	Correção de erros de média complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
	Demais atividades de média complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
	Integrações com outros sistemas de média complexidade	Ordem de Serviço + Transferência do Conhecimento	Consultor
Exemplos	Criação de facilidades de navegação, atalhos e funcionalidades comuns.		
Alta	Customizações de alta complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais de alta complexidade	Ordem de Serviço + Transferência do Conhecimento	Analista e Consultor
	Correção de erros de alta complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
	Demais atividades de alta complexidade	Ordem de Serviço	Analista e Consultor
	Integração com outros sistemas de alta complexidade	Ordem de Serviço + Transferência do Conhecimento	Consultor
Exemplos	Solicitações que envolvam integrações, mudanças na estrutura do sistema		

Quadro 4 – Serviços, produtos, profissionais

6) Abaixo, no Quadro 5, estão descritos os índices de nível de serviço a serem considerados para customização.

Complexidade (fator)	Serviços relacionados	Prazo máximo para conclusão	Desconto em caso de atraso até 2 dias úteis depois do prazo máximo	Desconto em caso de atraso acima de 2 dias úteis
Baixa (1,0)	Customizações de baixa complexidade	2 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais de baixa complexidade	3 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Correção de erros de baixa complexidade	2 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Demais atividades de baixa complexidade	2 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
Exemplos	Alteração de campos e layout são exemplos de complexidade baixa			
Média (1,5)	Customizações de média complexidade	2 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais de média complexidade	3 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Correção de erros de média complexidade	3 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Demais atividades de média complexidade	3 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Integrações com outros sistemas de média complexidade	5 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
Exemplos	Criação de facilidades de navegação, atalhos e funcionalidades comuns.			
Alta (3,0)	Customizações de alta complexidade	2 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Geração de documentação de rotinas técnico-operacionais de alta complexidade	3 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Correção de erros de alta complexidade	4 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Demais atividades de alta complexidade	4 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
	Integração com outros sistemas de alta complexidade	8 dias úteis	5% do valor final da OS	10% do valor final da OS
Exemplos	Solicitações que envolvam integrações, mudanças na estrutura do sistema			

Quadro 5 – Nível de Serviço - Customização

7) Os prazos poderão ser dilatados, mediante solicitação da empresa e comprovada justificativa técnica para atendimento da demanda, não podendo a extensão do prazo ultrapassar o dobro do prazo máximo para conclusão.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

1) A partir da assinatura do contrato, deverão ser observados os prazos do Cronograma de execução, conforme o quadro abaixo:

Atividade	Mês do contrato											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Licenças												
Suporte												
Customização												
Módulo de Gerenciamento Financeiro												

Obs.: O módulo de gerenciamento financeiro deve ser concluído nos primeiros 3 meses de contrato.

Subcláusula Única – A **CONTRATANTE**, por meio dos servidores designados como Gestor(es) e Gestor Substituto, convocarão reunião inicial cuja pauta observará, pelos menos:

- a) Presença do representante legal da **CONTRATADA** que apresentará o Preposto, conforme determina este termo de referência;
- b) Entrega, por parte da **CONTRATADA**, do Termo de Compromisso e do Termo de Ciência, conforme o artigo 15, inciso VI, da IN MP/SLTI nº 04/2010, no ato de assinatura do contrato administrativo;
- c) Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato;
- d) Repasse à **CONTRATADA** de conhecimentos necessários à execução dos serviços; e
- e) Assuntos inerentes à infraestrutura para a prestação dos serviços.
- f) O início da prestação dos serviços será definido nesta reunião inicial entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA- DAS SANÇÕES

1) O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, sem justificativa aceita pela **CONTRATANTE**, resguardados os preceitos legais pertinentes, poderá acarretar:

- a) Multa de 0,01% (zero vírgula um por cento) ao dia, sobre o valor da garantia contratual, em caso de atraso no cumprimento do prazo estabelecido na **Cláusula Oitava** deste Contrato.
- b) Multa de 0,3% (zero vírgula três por cento) ao dia sobre o valor da parcela que der causa, em caso de atraso na execução do objeto, limitada a incidência a 30 (trinta) dias.
- c) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto na alínea “b” ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- d) Multa de 20% (vinte por cento) calculada sobre o valor da contratação, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- e) Multa de 5% (cinco por cento) calculada sobre o valor da contratação por infração a qualquer cláusula ou condição pactuada no **Termo de Referência – Anexo I do Edital n.º 92/2013**; e
- f) Advertência.

Subcláusula Primeira - A aplicação das sanções previstas neste contrato não exclui a possibilidade de responsabilização da **CONTRATADA** por eventuais perdas e danos causados à Administração.

Subcláusula Segunda - A multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela **CONTRATANTE**.

Subcláusula Terceira - O valor da multa poderá ser descontado da nota fiscal ou crédito existente na **CONTRATANTE**, em favor da **CONTRATADA**, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

Subcláusula Quarta - As multas e outras sanções aplicadas só poderão ser relevadas motivadamente e por conveniência administrativa, mediante ato da autoridade competente, devidamente justificado.

Subcláusula Quinta – Caso a **CONTRATADA** enseje o retardamento da execução do objeto, não mantenha a proposta, falhe ou fraude à execução deste Contrato, comporte-se de modo inidôneo ou cometa fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a União, e será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Contrato e das demais cominações legais.

Subcláusula Sexta - A declaração falsa relativa ao cumprimento deste contrato sujeitará a **CONTRATADA** às sanções previstas no Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005.

Subcláusula Sétima - As sanções previstas neste contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

Subcláusula Oitava - Em qualquer hipótese de aplicação de sanções serão assegurados à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO

Este Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, independentemente de notificações ou interpelações judiciais ou extrajudiciais, com base nos motivos previstos nos arts. 77 e 78, na forma do art. 79 da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA PUBLICAÇÃO

A **CONTRATANTE** providenciará a publicação resumida do presente instrumento, nos termos do art. 61, parágrafo único, da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO

As questões decorrentes da execução deste Contrato, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas no Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E assim, por estarem de pleno acordo com o que neste instrumento é pactuado, assinam o presente Contrato em 2 (duas) vias de igual forma e teor, para que produzam os efeitos dele decorrente.

Brasília/DF, de de 2013.

BENJAMIM BANDEIRA FILHO
Diretor de Recursos Logísticos-Interino
Presidência da República

CONTRATADA