



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL

Pregão

**EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90067/2024 - COLIC/SCG/SECONT/SEEC
PROCESSO Nº 00060-00023603/2024-41**

MODALIDADE: PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS**INTERESSADO:** Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF)**CÓDIGO UASG:** 974002**OBJETO:** Registro de preços para eventual contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação, conforme especificações e condições estabelecidas no termo de referência constante do Anexo I do Edital.**VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO:** R\$ 14.923.500,72 (quatorze milhões, novecentos e vinte e três mil e quinhentos reais e setenta e dois centavos)**DATA DE ABERTURA:** 12/09/2024.**HORÁRIO DA ABERTURA:** 09:30 horas**CRITÉRIO DE JULGAMENTO:** menor preço por grupo**MODO DE DISPUTA:** aberto**PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS:** NÃO**REFERÊNCIA DE TEMPO:** Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília – DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico.**ENDEREÇO:** As propostas serão recebidas exclusivamente por meio eletrônico no endereço: www.gov.br/compras

SUMÁRIO

1.	DO OBJETO
2.	DO REGISTRO DE PREÇOS
3.	DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO
4.	DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO
5.	DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA
6.	DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES ..
7.	DA FASE DE JULGAMENTO
8.	DA FASE DE HABILITAÇÃO
9.	DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS
10.	DA FORMAÇÃO DO CADASTRO RESERVA
11.	DOS RECURSOS
12.	DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES
13.	DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO
14.	DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Torna-se público que a **Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal - SEEC/DF**, por meio do(a) **Subsecretaria de Compras Governamentais - SCG**, sediado(a) na Praça do Buriti, Edifício Anexo do Palácio do Buriti, 5º Andar, Ala Leste, Sala 504, CEP: 70.075-900-Brasília-DF), realizará licitação, para registro de preços, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), do Decreto Distrital nº 44.330, de 2023, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital, sendo conduzido pela servidora Tatiana Carneiro de Melo Moreira, designada Pregoeira(o) pelo Decreto s/n, publicada no DODF n.º 184, de 26/09/2019.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é o Registro de Preços para eventual **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**, para 24 (vinte e quatro) meses, visando atender às necessidades da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formados por 7 itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

2. DO REGISTRO DE PREÇOS

2.1. As regras referentes aos órgãos gerenciador e participantes, bem como a eventuais adesões são as que constam da minuta de Ata de Registro de Preços.

3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

3.1.1. os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

- 3.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.
- 3.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.
- 3.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.
- 3.5. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#) e do Decreto n.º 8.538, de 2015, bem como para bens e serviços produzidos com tecnologia produzida no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e art. 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.
- 3.6. Não poderão disputar esta licitação:
- 3.6.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);
- 3.6.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
- 3.6.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- 3.6.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- 3.6.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- 3.6.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- 3.6.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;
- 3.6.8. agente público do órgão ou entidade licitante;
- 3.6.9. pessoas jurídicas reunidas em consórcio, de acordo com item 4.19.1 do Termo de Referência;
- 3.6.10. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;
- 3.6.11. não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#);
- 3.6.12. pessoa jurídica que se encontre em processo de dissolução, falência ou liquidação.
- 3.7. O impedimento de que trata o item 3.6.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.
- 3.8. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.6.2 e 3.6.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.
- 3.9. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.
- 3.10. O disposto nos itens 3.6.2 e 3.6.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.
- 3.11. A vedação de que trata o item 3.6.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 4.1. Na presente licitação seguirá o rito procedimental comum a que se refere o art. 17 da Lei nº 14.133/2021.
- 4.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.
- 4.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:
- 4.3.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;
- 4.3.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#);
- 4.3.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);
- 4.3.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e aprendiz, previstas em lei e em outras normas específicas.
- 4.4. O fornecedor enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus [arts. 42 a 49](#), observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021](#).
- 4.4.1. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte.
- 4.5. A falsidade da declaração de que trata os itens 4.3 e 4.4 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.

- 4.6. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 4.7. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.
- 4.8. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.
- 4.9. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:
- 4.9.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e
- 4.9.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.
- 4.10. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:
- 4.10.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e
- 4.11. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 4.9 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.
- 4.12. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.
- 4.13. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

- 5.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
- 5.1.1. valor total do grupo para 24 meses;
- 5.1.2. marca;
- 5.1.3. fabricante;
- 5.1.4. quantidade cotada.
- 5.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.
- 5.2.1. o licitante não poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.
- 5.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.
- 5.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 5.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.
- 5.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 5.7. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte não poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional, visto que os serviços serão prestados com disponibilização de trabalhadores em dedicação exclusiva de mão de obra, o que configura cessão de mão de obra para fins tributários, conforme art. 17, inciso XII, da Lei Complementar no 123/2006.
- 5.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, transporte, garantia e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre os serviços contratados, de acordo com o modelo de proposta constante do **Apêndice VI** do Termo de Referência.
- 5.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a **90 (noventa)** dias, a contar da data de sua apresentação.
- 5.10. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas distritais, quando participarem de licitações públicas;
- 5.11. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e/ou pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do [art. 71, inciso IX, da Constituição](#); ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.
- 5.12. A forma física da proposta a ser inserida no sistema deverá conter:
- a) nome da proponente e de seu representante legal, endereço completo, telefone, números do CNPJ;
- b) VALOR UNITÁRIO E TOTAL DA PROPOSTA (serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação), obtido por meio das planilhas de custos que deverão ser Anexadas à proposta, de forma completa, em moeda corrente nacional, computando todos os custos necessários para o atendimento do objeto desta licitação, tais como: quantidade de pessoal alocado na execução do contrato, materiais, equipamentos, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, transporte, garantia e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre os serviços contratados, de acordo com o modelo de proposta constante do **Apêndice VI** do Termo de Referência;
- c) as especificações detalhadas dos serviços a serem prestados, observadas as características contidas no Anexo I – Termo de Referência, em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no *Portal de Compras* e as especificações constantes deste edital, prevalecerão às últimas;
- d) prazo de validade da proposta que não poderá ser inferior a 90 (noventa) dias corridos, contados da data prevista para abertura da licitação;
- e) prazo de início dos serviços oferecidos não superior a 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data da Ordem de Serviço;

f) apresentar atestado de vistoria técnica fornecido pela SES comprovando que a licitante através do seu representante legal, tomou conhecimento dos requisitos de instalação envolvendo alimentação elétrica, refrigeração e espaço físico necessário para correta instalação a fim de manter todas as condições de garantia dos materiais/equipamentos ofertados. A vistoria poderá ser marcada conforme as condições constantes do **item 4.17** do Anexo I deste edital (Termo de Referência) e conforme modelo constante do **Apêndice VIII do termo de referência**.

f.1) a vistoria não é obrigatória, facultando ao licitante **optar por declarar que se abstém de realizá-la** assumindo completa responsabilidade pelos imprevistos e problemas decorrentes do desconhecimento da realidade da SES, em razão de sua não realização, devendo apresentar declaração de desistência conforme modelo constante do **Apêndice IX do termo de referência**.

g) declaração de que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado.

h) declaração de que cumpre a reserva de cargos prevista em lei para pessoas com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e aprendiz, e que atende às regras de acessibilidade prevista na legislação.

i) declaração de que não incorre nas vedações previstas no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, e no art. 1º do Decreto nº 39.860, de 30 de maio de 2019, conforme modelo constante do **Anexo III** deste edital;

j) em relação às microempresas e as empresas de pequeno porte, declaração de que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima administrativa para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, devendo utilizar o modelo do **Anexo IV** deste edital;

k) declaração de que sua proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

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

6.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

6.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

6.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

6.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do grupo para 24 meses.

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

6.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser *de R\$ 1.000* (um mil reais).

6.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexistente.

6.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

6.11. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "**aberto**", os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

6.11.1. a etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

6.11.2. a prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

6.11.3. não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

6.11.4. definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

6.11.5. após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

6.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

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

6.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

6.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

6.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

6.17. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

6.18. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos [arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), regulamentada pelo Decreto n.º 35.592, de 2014.

6.18.1. nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

6.18.2. a melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

- 6.18.3. caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 6.18.4. no caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 6.19. Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010, nos seguintes termos:
- 6.19.1. após a aplicação das regras de preferência para microempresas e empresas de pequeno porte, caberá a aplicação das regras de preferência, sucessivamente, para:
- 6.19.1.1. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;
- 6.19.1.2. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e
- 6.19.1.3. bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal, nos termos do art. 5º e 8º do Decreto 7.174, de 2010 e art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991.
- 6.19.2. os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 6.19.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.
- 6.19.3. caso a preferência não seja exercida na forma do item 6.19.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 6.19.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 6.19.1.3 caso esse direito não seja exercido.
- 6.19.4. as licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.
- 6.20. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.
- 6.20.1. havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:
- 6.20.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;
- 6.20.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;
- 6.20.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;
- 6.20.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.
- 6.20.2. persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:
- 6.20.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;
- 6.20.2.2. empresas brasileiras;
- 6.20.2.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- 6.20.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).
- 6.21. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta da licitante classificada permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.
- 6.21.1. tratando-se de licitação em grupo, a contratação posterior de item específico do grupo exigirá prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade e serão observados os preços unitários máximos registrados.
- 6.21.2. a negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.
- 6.21.3. a negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 6.21.4. o resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.
- 6.21.5. o pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no **prazo de 2 (duas) horas**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.
- 6.21.6. é facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.
- 6.22. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

7. DA FASE DE JULGAMENTO

- 7.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 3.6 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:
- a) SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>);
- c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>);
- d) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade (cnj.jus.br); e
- e) Certidões Administração Pública Federal (tcu.gov.br).
- 7.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).

- 7.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. ([IN nº 3/2018, art. 29, caput](#))
- 7.3.1. a tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. ([IN nº 3/2018, art. 29, §1º](#)).
- 7.3.2. o licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. ([IN nº 3/2018, art. 29, §2º](#)).
- 7.3.3. constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.
- 7.4. caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.
- 7.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 3.5 e 4.4 deste edital.
- 7.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no [artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).
- 7.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:
- 7.7.1. contiver vícios insanáveis;
- 7.7.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;
- 7.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
- 7.7.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- 7.7.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.
- 7.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.
- 7.8.1. a inexequibilidade, na hipótese de que trata o **caput**, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:
- 7.8.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
- 7.8.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.
- 7.9. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 7.10. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.
- 7.10.1. em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva cuja produtividade seja mensurável e indicada pela Administração, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual;
- 7.10.2. caso a produtividade for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;
- 7.10.3. os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta;
- 7.10.4. para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.
- 7.11. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;
- 7.12. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;
- 7.13. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.
- 7.14. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

- 8.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 8.1.1. a documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.
- 8.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.
- 8.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no [Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016](#), ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.
- 8.4. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou por arquivo de mídia em PDF.
- 8.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.
- 8.6. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, J, da Lei nº 14.133/2021](#)).
- 8.7. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e aprendiz, previstas em lei e em outras normas específicas.
- 8.8. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

- 8.9. Considerando que na presente contratação a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia.
- 8.9.1. o licitante que optar por realizar vistoria prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, a ser agendado junto a SES, conforme item 4.17 do termo de referência, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.
- 8.9.2. caso o licitante opte por não realizar vistoria, poderá substituir a declaração exigida no presente item por declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.
- 8.10. A habilitação será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.
- 8.10.1. somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. ([IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º](#)).
- 8.11. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. ([IN nº 3/2018, art. 7º, caput](#)).
- 8.11.1. a não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. ([IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único](#)).
- 8.12. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.
- 8.12.1. os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de **duas horas** prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.
- 8.13. A verificação no SICAF ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.
- 8.13.1. os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.
- 8.14. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei 14.133/21, art. 64](#), e [IN 73/2022, art. 39, §4º](#)):
- 8.14.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e
- 8.14.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;
- 8.15. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 8.16. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 8.12.1.
- 8.17. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

9. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

- 9.1. Homologado o resultado da licitação, o licitante mais bem classificado terá o prazo de 10 (dez) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
- 9.2. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação do licitante mais bem classificado ou do fornecedor convocado, desde que:
- 9.2.1. a solicitação seja devidamente justificada e apresentada dentro do prazo; e
- 9.2.2. a justificativa apresentada seja aceita pela Administração.
- 9.3. A ata de registro de preços será assinada por meio de assinatura digital e disponibilizada no sistema de registro de preços.
- 9.4. Serão formalizadas tantas Atas de Registro de Preços quantas forem necessárias para o registro de todos os itens constantes no Termo de Referência, com a indicação do licitante vencedor, a descrição do(s) item(ns), as respectivas quantidades, preços registrados e demais condições.
- 9.5. O preço registrado, com a indicação dos fornecedores, será divulgado no PNCP e disponibilizado durante a vigência da ata de registro de preços.
- 9.6. A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a Administração a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.
- 9.7. Na hipótese de o convocado não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidas, fica facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado.

10. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA

- 10.1. Após a homologação da licitação, será incluído na ata, na forma de anexo, o registro:
- 10.1.1. dos licitantes que aceitarem cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário, observada a classificação na licitação; e
- 10.1.2. dos licitantes que mantiverem sua proposta original
- 10.2. Será respeitada, nas contratações, a ordem de classificação dos licitantes ou fornecedores registrados na ata.
- 10.2.1. a apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante mais bem classificado.
- 10.2.2. para fins da ordem de classificação, os licitantes ou fornecedores que aceitarem cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário antecederão aqueles que mantiverem sua proposta original.
- 10.3. A habilitação dos licitantes que comporão o cadastro de reserva será efetuada quando houver necessidade de contratação dos licitantes remanescentes, nas seguintes hipóteses:
- 10.3.1. quando o licitante vencedor não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidos no edital; ou

10.3.2. quando houver o cancelamento do registro do fornecedor ou do registro de preços, nas hipóteses previstas nos art. 205 e art. 206 do Decreto nº 44.330/23.

10.4. Na hipótese de nenhum dos licitantes que aceitaram cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário concordar com a contratação nos termos em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado, a Administração, observados o valor estimado e a sua eventual atualização na forma prevista no edital, poderá:

10.4.1. convocar os licitantes que mantiveram sua proposta original para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário; ou

10.4.2. adjudicar e firmar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação, quando frustrada a negociação de melhor condição.

11. DOS RECURSOS

11.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no [art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

11.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

11.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

11.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

11.3.1.1. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos;

11.3.2. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

11.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

11.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

11.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

11.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

11.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

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

11.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico <https://portalsei.df.gov.br/>.

12. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

12.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

12.1.2. salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta em especial quando:

12.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

12.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

12.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

12.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

12.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

12.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

12.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

12.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação

12.1.5. fraudar a licitação

12.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

12.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

12.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

12.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

12.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

12.1.8. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 2013](#).

12.2. Com fulcro na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

12.2.1. advertência;

12.2.2. multa;

12.2.3. impedimento de licitar e contratar e

12.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

12.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

12.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.

12.3.2. as peculiaridades do caso concreto

- 12.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes
- 12.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública
- 12.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 12.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da comunicação oficial.
- 12.4.1. para as infrações previstas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.
- 12.4.2. para as infrações previstas nos itens 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6, 12.1.7 e 12.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.
- 12.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.
- 12.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
- 12.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
- 12.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6, 12.1.7 e 12.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no [art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021](#).
- 12.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 12.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do [art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022](#).
- 12.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.
- 12.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
- 12.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.
- 12.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 12.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

13. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

- 13.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou para solicitar esclarecimento sobre os seus termos, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.
- 13.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.
- 13.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelo endereço pregoeirosulog10@economia.df.gov.br.
- 13.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 13.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.
- 13.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 14.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.
- 14.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.
- 14.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.
- 14.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 14.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 14.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 14.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
- 14.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.
- 14.9. Fica proibido o uso de mão de obra infantil, sob pena de rescisão do contrato e a aplicação de multa, sem prejuízo das sanções legais cabíveis, conforme disposto na Lei nº 5.061/2013.
- 14.10. Nos termos da Lei Distrital nº 4.799/2012, a licitante vencedora, na prestação do serviço, se obriga a fornecer aos empregados plano de saúde.

14.11. Nos termos da Lei Distrital nº 3.985/2007, se a licitante vencedora tiver 100 ou mais empregados fica obrigada a preencher de 2% a 5% dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:

- I - até 200 empregados 2%;
- II - de 201 a 500 3%;
- III - de 501 a 1.000 4%;
- IV - de 1.001 em diante 5%.

14.12. Nos termos da Lei Distrital nº 5.448/2015, fica proibido o uso ou emprego de conteúdo discriminatório, podendo sua utilização ensejar a rescisão do Contrato e aplicação de multa, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, que:

- I - incentive a violência;
- II - seja discriminatório contra a mulher, assim entendidos quaisquer conteúdos que diminuam, mesmo que de forma indireta, metafórica ou por analogias, a capacidade laborativa, intelectual ou qualquer outra esfera de vida da mulher;
- III - incentive a violência contra a mulher, seja por apologia a quaisquer tipos de violência doméstica tipificadas pela Lei Maria da Penha, ou ainda violência sexuais, institucionais, ou qualquer violência fundada na condição de mulher;
- IV - exponha a mulher a constrangimento ou incentive ou explore o corpo da mulher de forma objetificada;
- V - seja homofóbico, racista e sexista;
- VI - incentive a violência contra as mulheres de povos e comunidades tradicionais, negras, indígenas, ciganas, quilombos, transexuais, travestis e transgênero; por orientação sexual e de gênero e por crença;
- VII - represente qualquer tipo de discriminação, especialmente voltados contra minorias em condições de vulnerabilidade.

14.13. Nos termos da Lei Distrital nº 6.128/2018, fica reservado o percentual de 2% das vagas de trabalho contidas no TR, Anexo I deste Edital, para pessoas em situação de rua.

- 14.13.1. a licitante vencedora deverá informar que responde pela pauta da assistência social a oferta de vagas previstas.
- 14.13.2. ficam excetuadas as empresas que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores.

14.14. Nos termos da Lei Distrital nº 5.087/2013, a empresa vencedora fica obrigada a comprovar mensalmente, junto ao gestor responsável, a regularidade no atendimento às suas obrigações de natureza fiscal, trabalhista e previdenciária relativas a seus empregados, em caso de irregularidades, devem ser sanadas no prazo máximo de trinta dias da detecção.

- 14.14.1. o não atendimento das determinações constantes no item 14.14, implica a abertura de processo administrativo para rescisão unilateral do contrato por parte da Administração Pública.

14.15. Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate a Corrupção coordenada pela Controladoria Geral do Distrito Federal, por meio do Telefone: 0800-6449060. (Decreto Distrital n.º 34.031/2012).

14.16. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

14.17. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico gov.br/compras.

14.18. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

- 14.18.1. ANEXO I - Termo de Referência
- 14.18.2. ANEXO II - Modelo de Termo de Contrato
- 14.18.3. ANEXO III - Modelo Declaração de não incorrência do Decreto 39.860/2019
- 14.18.4. ANEXO IV - Modelo de Declaração dos Benefícios de ME EPP
- 14.18.5. ANEXO V - Minuta de Ata de Registro de Preços

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. DO OBJETO

1.1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto o Registro de Preços para eventual **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**, visando atender às necessidades da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF), conforme condições e especificações constantes neste Instrumento e seus Apêndices.

1.2. DA NATUREZA DA CONTRATAÇÃO

1.2.1. Os serviços da pretensa contratação são de qualidade comum, não superior à necessária para cumprir as finalidades às quais se destinam, conforme art. 20 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, e art. 73 do Decreto Distrital n.º 44.330, 16 de março de 2023.

1.2.2. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme inciso I, do art. 74 do Decreto n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

1.3. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

1.3.1. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, contados da assinatura do Contrato e poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei Federal 14.133, 1º de abril de 2021.

1.3.1.1. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista que a prestação dos serviços, ainda que sob demanda, para operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação possuem essencialidade para a CONTRATANTE, cujo indisponibilidade, ainda que temporária pode implicar prejuízos às atividades do Órgão, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

1.3.2. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.4. DO REAJUSTE

1.4.1. Será admitido o REAJUSTE do valor do contrato, com base no Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, a contar da data do orçamento estimado.

2. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. A solução de tecnologia da informação ora pretendida é composta pelos serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação, conforme detalhamento a seguir:

2.1.1. DO GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC

2.1.1.1. Este serviço consiste na coordenação presencial das funções e equipes relacionadas à Central de Atendimento de Suporte ao Usuário de TIC, envolvendo o planejamento dos recursos e alocação de trabalho para atender aos níveis de serviço acordados. As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:

- I - Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TI definidos pela CONTRATANTE, baseado nas melhores práticas, utilizando ferramenta(s) especializada(s).
- II - Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos no *software* GSTI, neste caso o GLPI (Gerenciamento Livre do Parque de Informática), configurado na Central de Serviços da CONTRATANTE.
- III - Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e criação de regras e validações.
- IV - Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TI, o que inclui desenho de formulários e criação de regras e validações.
- V - Discutir e identificar melhorias nos processos básicos quanto aos requisitos dos fluxos de trabalho e propor a sua adequação de forma aderente às melhores práticas de mercado preconizadas em modelos e frameworks reconhecidos, tais como ITIL e COBIT.
- VI - Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos.
- VII - Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC.
- VIII - Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos.
- IX - Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao gerenciamento de serviços de TIC.
- X - Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço.
- XI - Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados.
- XII - Realizar a interface de comunicação entre as demais categorias de serviços e a CONTRATANTE.
- XIII - Configurar e customizar e parametrizar o *software* GSTI da CONTRATANTE.
- XIV - Configurar e atualizar a base de conhecimento do *software* GSTI da CONTRATANTE.
- XV - Monitorar periodicamente a satisfação do usuário observando os relatórios de pesquisa de satisfação disponibilizados pela *software* GSTI.
- XVI - Realizar pesquisas no formato ativo (ligações para os usuários de Negócio) com a periodicidade definida pela CONTRATANTE, visando a auditoria e melhoria de processos.
- XVII - Auditar chamados abertos, resolvidos e gerados pelo Central de Atendimento, observando a qualidade e o cumprimento das políticas e processos de GSTI da CONTRATANTE.
- XVIII - Monitorar indicadores e alertar a gestão da Central de Atendimento desvios que possam impactar o atendimento dos usuário da CONTRATANTE.
- XIX - Treinar e orientar a equipe de atendimento quanto a processos e procedimentos de atendimento ao Usuário.

2.1.2. DO ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC - 1º NÍVEL

2.1.2.1. Este serviço consiste no atendimento remoto a usuários de TIC da SES-DF, visando o atendimento aos registros de incidentes e requisições por meio da execução de procedimentos padronizados, evitando o escalonamento para outros níveis. Nos casos em que o atendimento não seja resolvido de forma remota, a equipe de atendimento deverá registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de atendimento presencial (nível 2), para que esse possa ser solucionado no menor tempo possível. As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:

- I - Administrar e manter o conjunto de *softwares* e *hardwares* que compõem o ambiente de dispositivos de usuários da CONTRATANTE.
- II - Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionadas ao ambiente de dispositivos de usuários da CONTRATANTE.
- III - Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários.
- IV - Realizar a instalação, configuração e atualização de *softwares* homologados pela CONTRATANTE.
- V - Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças.
- VI - Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.
- VII - Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC.
- VIII - Conceder, alterar e revogar permissões de acesso.
- IX - Registrar chamados técnicos junto a fornecedores.

2.1.3. DO ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC - 2º NÍVEL

2.1.3.1. Este serviço consiste no atendimento presencial aos usuários de TIC, os quais devem ser realizados nas dependências da CONTRATANTE, visando solucionar requisições e/ou incidentes que não puderam ser resolvidos no nível inferior (nível 1) e foram escalonados por meio do *software* GSTI, da CONTRATANTE. As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:

- I - Administrar e manter o conjunto de *softwares* e *hardwares* que compõem o ambiente de dispositivos de usuários da CONTRATANTE.
- II - Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionadas ao ambiente de dispositivos de usuários da CONTRATANTE.

- III - Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários.
- IV - Realizar a instalação, configuração e atualização de softwares homologados pela CONTRATANTE.
- V - Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças.
- VI - Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.
- VII - Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC.
- VIII - Instalar, montar, fixar, organizar, conectar, desconectar pontos (lógicos e elétricos) e reparar *hardwares* e periféricos.
- IX - Substituir componentes, suprimentos e consumíveis em equipamentos de informática.
- X - Preparar equipamentos de informática para remanejamento ou remoção permanente.
- XI - Acompanhar fornecedores caso necessário.

2.1.4. DA SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES

2.1.4.1. Este serviço consiste no desenvolvimento presencial de atividades para garantir a disponibilidade e continuidade de ambientes de TI. As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:

- I - Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e *hardwares* que compõe a camada de sustentação de serviços e aplicações da CONTRATANTE.
- II - Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais da CONTRATANTE.
- III - Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e aplicações da CONTRATANTE.
- IV - Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e aplicações da CONTRATANTE.
- V - Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças.
- VI - Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.
- VII - Acompanhar fornecedores caso necessário.

2.1.5. DA SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO

2.1.5.1. Este serviço consiste no desenvolvimento presencial de atividades para garantir a disponibilidade e continuidade da conectividade e das comunicações no ambiente da CONTRATANTE. As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:

- I - Projetar, operar, administrar, instalar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e *hardwares* que compõem o ambiente de conectividade e comunicação da CONTRATANTE.
- II - Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionadas ao ambiente de conectividade e comunicação da CONTRATANTE.
- III - Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de conectividade e comunicação da CONTRATANTE.
- IV - Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças.
- V - Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.
- VI - Acompanhar fornecedores caso necessário.

2.1.6. DA SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA SEGURANÇA DE TIC

2.1.6.1. Este serviço consiste no desenvolvimento presencial de atividades para projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, *softwares* e *hardwares* que compõe o ambiente de segurança de TIC da CONTRATANTE. As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:

- I - Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC do contratante;
- II - Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC do contratante;
- III - Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC do contratante, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento;
- IV - Apoiar na elaboração e manutenção da política de segurança do contratante;
- V - Apoiar na elaboração e manutenção do plano de continuidade de negócio do contratante;
- VI - Apoiar na elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco do contratante;
- VII - Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- VIII - Acompanhar fornecedores caso necessário; e
- IX - Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

2.1.7. DA SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA MONITORAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

2.1.7.1. Este serviço consiste no desenvolvimento presencial de atividades para o monitoramento dos sistemas, aplicações, serviços e infraestrutura de TIC da CONTRATANTE através de ferramenta (as) especializada (as). As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:

- I - Executar o plano de comunicação realizando os acionamentos dos responsáveis pela resolução dos incidentes, bem como manter informadas as partes interessadas;
- II - Operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e *softwares* que compõe a solução de monitoramento de TIC do contratante;
- III - Realizar configurações, alterações e otimizações na solução de monitoramento de TIC do contratante;
- IV - Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- V - Acompanhar fornecedores caso necessário; e
- VI - Elaborar e manter atualizada a documentação de toda a solução.

2.1.8. DO FORNECIMENTO DE PEÇAS, COMPONENTES, INSUMOS E CONSUMÍVEIS

2.1.8.1. A CONTRATANTE será responsável pelo fornecimento de peças, componentes, insumos e consumíveis para equipamentos fora de garantia, nos quais a CONTRATADA identifique a necessidade de substituição e/ou reposição; e

2.1.8.2. Sempre que detectada a necessidade, a CONTRATADA deverá registrá-la no *software* GSTI, e informar ao gestor do contrato sob a situação.

3. DA FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. DA MOTIVAÇÃO PARA A CONTRATAÇÃO

3.1.1. A Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF) possui como missão institucional garantir ao cidadão acesso universal à saúde mediante atenção integral e humanizada à população do Distrito Federal. Em decorrência disso, necessita de uma grande e complexa estrutura de TIC a fim de prover serviços de saúde com níveis de excelência e em caráter ininterrupto para a boa e regular realização e condução das suas atividades.

3.1.2. A robustez da infraestrutura de rede e sistemas conta com complexas e variadas soluções relacionadas, fazendo com que o ambiente tecnológico requeira serviços técnicos de elevado nível de especialização e investimentos permanentes para a manutenção da disponibilidade dos serviços existentes.

3.1.3. Esses serviços são implementados e suportados por meio de uma complexa combinação de elementos de infraestrutura de TIC, a qual é formada a partir dos ambientes de Data Center disponibilizados pela Secretaria de Estado de Economia (SEEC), nos quais estão hospedadas todas as aplicações, banco de dados e demais serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), utilizados diuturnamente na consecução das atividades desempenhadas nesta SES-DF.

3.1.4. Para interligação entre esse Data Center e os estabelecimentos de saúde são utilizados circuitos de dados providos por meio da Rede GDFNet e por meio de contratos próprios, desta secretaria. Esses circuitos conectam as mais de 300 (trezentas) unidades desta SES-DF, as quais estão espalhadas por toda a extensão territorial do Distrito Federal, formando, assim, uma grandiosa rede de comunicação de dados.

3.1.5. Essa rede de dados utiliza-se de mais 700 (setecentos) comutadores de dados para conexão, distribuição e acesso a aproximadamente, 17.000 (dezesete mil) dispositivos finais, dentre os quais destacamos, em números aproximados: 15.000 (quinze) mil microcomputadores, 200 (duzentos) coletores biométricos, 800 (oitocentas) impressoras administrativa, padrão A3/A4, 200 (duzentas) impressoras de etiquetas, e ainda, vários equipamentos de engenharia clínica, tais como: tomógrafos, aceleradores lineares e eletrocardiogramas.

3.1.6. Dentre os dispositivos finais, há uma diversidade tecnológica e de fabricantes, repercutindo na alta complexidade dos serviços, circunstância que requer o domínio de conhecimento e serviços altamente especializados, para que se possa prover a pronta resolução dos incidentes e problemas ocorridos na infraestrutura computacional, bem como para assegurar integridade, disponibilidade, confidencialidade e autenticidade.

3.1.7. Além disso, como consumidores dos serviços de TIC, a SES-DF possui atualmente um público interno da ordem de 36.000 (trinta e seis mil) colaboradores (servidores efetivos, não efetivos, terceirizados, aprendizes e estagiários), os quais utilizam rotineiramente equipamentos e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), para efetuar registros em saúde, dispensação de medicamentos e insumos para a saúde, assim como para a consecução das atividades administrativas de rotina e urgência do órgão.

3.1.8. Logo, o atendimento e o suporte técnico tempestivo a esses usuários, são atividades essenciais para a continuidade e o correto funcionamento dos serviços prestados por esta Secretaria à sociedade. Portanto, para que haja um atendimento de qualidade é necessária uma atividade constante de gestão e sistemas informatizados que garantam a disponibilidade dos serviços prestados, além do constante e tempestivo suporte técnico aos usuários.

3.1.9. Dentre as boas práticas de gestão de TIC, optou-se estrategicamente pela adesão à metodologia ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), que possui um conjunto de práticas recomendadas e elaboradas para dar suporte às instituições na obtenção de valor, alinhando os serviços de TIC com a estratégia de negócios.

3.1.10. Seguindo a biblioteca ITIL, o atual contrato foi implementado no modelo de Central de Serviços possuindo como objetivo central ser um ponto único de contato entre a unidade de TIC e os usuários que utilizam seus serviços, sendo responsável pela triagem, priorização e feedback, com capacidade para construir e manter uma base de conhecimento centralizado que dê apoio à tomada de decisão gerencial, viabilizando a melhoria contínua do atendimento.

3.1.11. Neste modelo, as solicitações de usuários chegam à Central de Serviços e, na medida do possível, são atendidas. Se for o caso, são escalonadas para os níveis superiores, que, se for caso, são encaminhadas para quem de direito dentro do processo, mas sempre que solucionados, voltam até o nível inferior para encerramento e avaliação da satisfação do usuário.

3.1.12. Há casos em que determinadas áreas se comportam como usuários e suas solicitações seguirão o fluxo determinado, porém, sempre passando pelo ponto único de contato, para que haja registro das requisições, monitoramento e geração de conhecimento. Ou seja, um fluxo processual, com indicadores, capazes de apoiar a gestão no esforço de garantir o equilíbrio entre a demanda e capacidade.

3.1.13. Portanto, a pretensa contratação visa prover o órgão com uma solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para prestação de serviços de suporte técnico especializado de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, viabilizando assim a melhoria contínua do atendimento, da eficiência operacional, da satisfação dos usuários e contribuindo para a melhoria dos processos finalísticos desta Secretaria.

3.2. DA JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

3.2.1. A escolha da solução mais vantajosa deve levar em consideração não apenas o menor preço, mas também a melhor e mais completa resposta às necessidades expostas por este termo de referência e pelo estudo técnico preliminar. Isso envolve uma análise cuidadosa da relação custo-benefício, permitindo identificar a solução que proporcione o melhor resultado (eficiência) e atenda plenamente às demandas e continuidade dos serviços desta secretaria. Nesse sentido, a solução escolhida é aquela que possa garantir maior eficiência, alinhamento com a estratégia organizacional e satisfação das necessidades da SES-DF, sem comprometer o princípio da economicidade.

3.2.2. Diante disso, os critérios técnicos empregados para escolha da solução resultaram na seleção do cenário recomendado pela Portaria SGD/MGI n.º 1.070, de 1º de junho de 2023, cujo modelo de execução é obrigatório para os órgãos do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Governo Federal, nos termos do item 1.3 de seu Anexo I, da referida portaria.

3.2.3. Assim, a justificativa econômica da escolha da solução vai além da mera comparação de preços, levando em conta a continuidade dos serviços, a capacidade de atendimento das demandas da SES-DF e a aderência aos princípios de economicidade e eficiência, bem como o aprimoramento da gestão, conformidade e maturidade do modelo de atendimento e prestação dos serviços. Pode-se afirmar também que, os valores do Mapa de Pesquisa Salarial que integra a referida portaria, bem como do fator K a ser utilizado nas respectivas estimativas, o montante calculado no presente estudo está de acordo com os valores atuais praticados no mercado.

3.2.4. Dessa forma, a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação de acordo com as especificações e os padrões de desempenho e de qualidade estabelecidos, vinculado ao alcance de resultados e ao atendimento de níveis mínimos de serviço, sem garantia de consumo mínimo, representa a opção apta a gerar o resultado de contratação mais vantajoso e viável para a SES-DF no momento atual, assegurando, a melhor aplicação dos recursos públicos, bem como a satisfação das necessidades institucionais, permitindo a prestação de serviços de TIC de forma ininterrupta, contínua e com os níveis de excelência desejado.

3.3. DOS BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

3.3.1. A SES-DF não possui contrato vigente para a prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, portanto, todas as atividades análogas são realizadas pelos colaboradores do corpo funcional da Gerência de Atendimento (GEAT), da Diretoria de Governança de Tecnologia da Informação (DGTI), os quais são responsáveis pelo atendimento aos chamados técnicos referente a hardware e software, da Gerência de Dados (GDAD), da Diretoria de Sistema de Informação (DSI), no tange ao atendimento aos chamados técnicos atinentes ao sistema de registro eletrônico em saúde TrakCare, da Gerência de Projetos e Suporte (GPROS), da Diretoria de Infraestrutura de Tecnologia (DIT), os quais respondem pelo atendimento aos chamados técnicos de operação de infraestrutura de 2º nível, assim como, pelos Núcleos de Tecnologia da Informação (NTINF) das regiões de saúde e das unidades de referência distrital, os quais são responsáveis pelo atendimento de 1º nível, principalmente àqueles que demandem intervenção física, no âmbito de cada região.

3.3.2. Assim, para fazer frente às demandas inerentes à essas atividades, atualmente há a dedicação de 79 (setenta e nove) servidores públicos, oriundos das carreiras administrativas desta Secretaria. Conforme detalhado no Estudo Técnico Preliminar, diferentemente de outras carreiras de Estado, as carreiras funcionais da SES-DF possuem carga horária inicial de 20 (vinte) horas semanais, com possibilidade de ampliação para 40 (quarenta) horas semanais, mediante solicitação formal do servidor, por meio da subscrição do termo de opção, anuência da chefia imediata e disponibilidade orçamentária para a efetivação.

3.3.3. Desta forma, a análise do corpo funcional dedicado à operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, deve ser realizada não apenas pela quantidade de servidores públicos, mas também pela carga horária de trabalho semanal de cada um.

3.3.4. Nesse viés, por meio do consulta realizada junto a Gerência de Dimensionamento e Avaliação do Trabalho (GEDAT), da Subsecretaria de Gestão de Pessoas (SUGEP), conjuntamente com dados disponíveis na sala de situação, acessível em: <https://info.saude.df.gov.br/forcadetrabalho/>, contabilizamos a dedicação de 2.500 (dois mil e quinhentos) horas semanais de força de trabalho, para a consecução das atividades de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

3.3.5. Essas informações refletem apenas as condições atuais e não ideiais, uma vez que a força de trabalho empregada nas atividades de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, se mostra aquém das necessidades e com cobertura incondizente com o horário de funcionamento dos estabelecimentos de saúde. Portanto, a pretendida contratação será composta pelos seguintes itens e quantitativos, conforme detalhamento a seguir:

Tabela 1 - Quantidade estimada de bens e serviços.

Item	Descrição	CATSER	Unidade de medida	Quantidade
1	Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC	26980	Mês	24
2	Atendimento a Usuários de TIC - 1º Nível	26980	Mês	24
3	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível	26980	Mês	24
4	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	26980	Mês	24
5	Sustentação de Infraestrutura para Conectividade e Comunicação	26980	Mês	24
6	Sustentação de Infraestrutura para Segurança de TIC	26980	Mês	24
7	Sustentação de Infraestrutura para Monitoramento de Serviços de TIC	26980	Mês	24

3.4. DOS BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

3.4.1. Os principais benefícios potencialmente alcançáveis com a presente contratação, em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade são os seguintes:

- 3.4.1.1. Promover e a eficiência dos serviços da pasta da educação, prestados aos cidadãos, por meio de melhoria contínua dos serviços de TIC, baseado em normativos, boas práticas e padrões, nacionais e internacionais;
- 3.4.1.2. Manter ambiente e estrutura adequada de serviços de atendimento e suporte técnico capaz de suportar com eficácia e eficiência o atual e crescente número de demandas de TIC;
- 3.4.1.3. Propiciar à SES-DF um processo efetivo de execução de solicitações capaz de apoiar as atividades de gerenciamento de incidentes, eventos, requisições e Central de Serviços, segundo modelo de serviços pautado em melhores práticas de ITIL;
- 3.4.1.4. Melhorar a qualidade e efetividade dos serviços prestados com o ajuste de novas competências técnicas;
- 3.4.1.5. Prover o relacionamento adequado entre os processos de gestão de TIC, facilitando a restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos serviços de negócios da SES-DF e dentro dos níveis mínimos de serviços ou prioridades estabelecidas;
- 3.4.1.6. Oferecer nível de atendimento aos serviços com qualidade a todos os usuários, com efetivo gerenciamento das demandas e das solicitações encaminhadas a TI;
- 3.4.1.7. Promover a disseminação adequada de informações para os usuários dos serviços de TIC, quanto aos incidentes reportados à Central de Serviços;
- 3.4.1.8. Garantir, através da definição de NMS (Níveis Mínimos de Serviços), a qualidade no atendimento e a conseqüente satisfação dos usuários dos serviços;
- 3.4.1.9. Adequar e otimizar os serviços terceirizados da Central de Serviços à nova realidade de maturidade de TIC da SES-DF;
- 3.4.1.10. Canalizar a força de trabalho do quadro de servidores da SES-DF para a realização das atividades de finalísticas, tais como planejamento, coordenação, supervisão e controle, bem como, governança e gestão de TIC; e
- 3.4.1.11. Remunerar serviços prestados com base em métricas objetivas, vinculadas à entrega de produtos ou resultados e atendimento aos níveis mínimos de serviço.

3.5. DA JUSTIFICATIVA PARA PERMITIR ADESÕES À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

3.5.1. Por tratar-se de uma contratação para atendimento de necessidade de fornecimento de serviços comuns dos órgãos da Administração Pública, julga-se conveniente permitir a adesão tardia à Ata de Registro de Preços, como forma de tentar suprir a demanda de crescente por serviços dessa natureza, assim como para desonerar a Administração Pública na realização de diversos processos licitatórios, tendo por objeto a contratação de serviços com características similares;

3.5.2. Dessa forma, esta contratação permite a adesão tardia de órgãos não participantes, nos termos do art. 86, § 2º da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

3.6. DO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

3.6.1. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme detalhamento a seguir:

Tabela 2 - Alinhamento com o PCA.

Id.	Descrição
20506	Atendimento por meio de central de serviços. SERVIÇOS técnicos especializados na área de tecnologia da informação para planejamento, organização, desenvolvimento, implantação, melhoria e execução contínua de serviços relacionados à monitoração, operação e suporte técnico de microinformática aos usuários.

3.7. DA VINCULAÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI A SER CONTRATADA COM O PLANO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DA SES-DF

3.7.1. O alinhamento estratégico entre a área de Tecnologia da Informação e a área de negócios da SES-DF, vem sendo requerido pela sua Direção, com o objetivo de atender à demanda por alta qualidade em seus serviços, economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de seus fluxos de trabalho.

3.7.2. Nesse contexto, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC 2024-2025 reflete o amadurecimento do nível de governança em Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) do órgão, fruto da atuação do Comitê Gestor de Informática e Informação - CGI e do empenho e árduo trabalho dos servidores deste órgão, que com afinco e competência participaram da elaboração desta importante ferramenta para o alcance de sua missão institucional.

3.7.3. Buscando um alinhamento com as demais áreas e objetivando alcançar melhores resultados, bem como considerando a alta dependência da Organização sobre a sua infraestrutura tecnológica, sistemas de informação e serviços de TI, cuja interrupção no fornecimento dos serviços providos pela área de TI aos seus usuários, impediriam que o órgão prestasse os serviços públicos que lhe são atribuídos no âmbito do Distrito Federal, foi definido no PDTIC 2024-2025, ações estratégicas visando seu alcance, conforme descrito abaixo:

Tabela 3 - Alinhamento aos planos estratégicos.

Id.	Objetivos Estratégicos
OETIC6	Adequar a força de trabalho da equipe de TI.

Tabela 4 - Alinhamento com o PDTIC.

Id.	Ação	Id.	Meta
A35	Contratação de Solução de Service Desk.	M6.2	Ampliar em 24h semanais o horário de funcionamento do serviço de suporte técnico aos usuários de TIC.

3.7.4. Por fim, registra-se que o objeto da contratação NÃO incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º da IN SGD nº 94/2022 e na elaboração deste Termo de Referência foram observadas as vedações do art. 5º da IN SGD nº 94/2022, assim como aos guias, manuais e modelos publicados pelo Órgão Central do SISF, nos termos do §2, art. 8º, §2, da IN SGD/ME n.º 94/2022.

3.8. DO NÃO PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC

3.8.1. A SES-DF busca sempre manter o máximo alinhamento entre a legislação vigente e os normativos que regulam as contratações públicas de soluções de TIC com vistas a garantir o compromisso entre a viabilidade técnica e econômica dessas contratações. Desse modo, embora seja uma opção parcelar a pretensa contratação, entendemos que ampliar esse parcelamento, subdividindo o grupo em licitações autônomas, compromete a viabilidade técnica e econômica da contratação. Isso porque, ao se admitir uma quantidade demasiada de fornecedores há maior número de procedimentos de seleção, o que tornaria bem mais oneroso o trabalho da administração pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de controle, de sorte que poderia colocar em risco a celeridade processual e a economia de escala, comprometendo a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

3.8.2. Desse modo, embora seja uma opção parcelar a pretensa contratação, entendemos que ampliar esse parcelamento, subdividindo o grupo em licitações autônomas, compromete a viabilidade técnica e econômica da contratação. Isso porque, ao se admitir uma quantidade demasiada de fornecedores há maior número de procedimentos de seleção, o que tornaria bem mais oneroso o trabalho da administração pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de controle, de sorte que poderia colocar em risco a celeridade processual e a economia de escala, comprometendo a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

3.8.3. Ademais, ao se admitir múltiplos fornecedores, além da perda de uniformidade e padronização da solução, corre-se o risco do surgimento de vários contratos, circunstância que eleva a complexidade dos procedimentos de gestão contratual, comprometendo, assim, o princípio da eficiência administrativa.

3.8.4. Outrossim, as atividades de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC guardam correlação entre si, pois são serviços de mesma natureza e necessários para garantir o suporte e apoio técnico especializado aos usuários de TIC da SES-DF, e desta forma foram agrupados considerando a viabilidade técnica voltada à integridade do objeto, os resultados a serem alcançados e tempos de atendimento, a maior integração entre as equipes e ao compartilhamento de recursos.

3.8.5. Do ponto de vista administrativo, no Acórdão n.º 5301/2013-Segunda Câmara o egrégio TCU entendeu como legítima a reunião em grupo de elementos de mesma característica, quando a adjudicação por itens isolados onerar "o trabalho da administração pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de controle, colocando em risco a economia de escala e a celeridade processual", o que pode comprometer a seleção da proposta mais vantajosa. No mais, essa configuração já é amplamente compreendida e adotada pelo mercado – sendo a contratação em grupo a forma mais comumente praticada na Administração Pública para a presente pretensão contratual.

3.8.6. Desse modo, avaliando as características do objeto pretendido neste estudo, consideramos que a admissão da adjudicação por item, desconfigura a caracterização da solução de Tecnologia da Informação, vez que há riscos de perda da capacidade de integração dos serviços, do potencial de compartilhamento de recursos e de descaracterização do objeto da licitação.

3.8.7. Em assim sendo, sugerimos o agrupamento em UM ÚNICO GRUPO, que corresponde à prestação de serviços técnicos especializados continuados de atendimento e suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, de forma integrada, visto que o agrupamento dos itens em grupo único levou em consideração questões técnicas, bem como o ganho de economia em escala, sem prejuízo à ampla competitividade, uma vez que existem no mercado brasileiro há considerável número de empresas especializadas na prestação dos serviços objeto pretendido neste estudo, com capacidade de fornecer os serviços na forma em que estão agrupados.

3.8.8. Nessa linha, frisamos que a possibilidade de ampliação do número de potenciais licitantes é um instrumento desejável para que a Administração obtenha melhores ofertas em virtude do aumento da competitividade, porém, este não é o objetivo imediato e primordial de um processo licitatório, que compreendemos ter como direcionador maior a tutela do interesse público, aqui traduzido pelo atendimento à necessidade da Administração da forma mais tecnicamente adequada e economicamente viável.

3.8.9. Destarte, a contratação de múltiplas empresas poderia criar uma relação conflituosa entre os diversos prestadores de serviço, colocando a gestão pública em um fogo cruzado entre esses, pois tendo em conta que os serviços previstos neste certame são interligados, a apuração de responsabilidade tornar-se-ia inviável, com a possibilidade dos prestadores de serviço divergirem um do outro, sem que se apresentasse a pronta e imediata solução imprescindível à continuidade dos serviços.

3.8.10. Deve-se frisar que o primado da eficiência não implica menosprezar a competitividade, que, no formato deste certame, estará assegurada direta e indiretamente, haja vista a profusão de empresas prestadoras de serviços com porte, desempenho e qualidade capazes de atender de forma completa aos requisitos descritos neste Termo de Referência.

3.8.11. Portanto, a estruturação proposta agrupa de forma segura (técnica e economicamente viável) serviços de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.

3.9. DO PRINCÍPIO DA PADRONIZAÇÃO

3.9.1. O princípio da padronização visa proporcionar à Administração uma consecução mais econômica e vantajosa de seus objetivos, servindo como um "instrumento de racionalização da atividade administrativa, com redução de custos e otimização da aplicação de recursos".

3.9.2. De acordo com o art. 40 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, tem-se;

(...)

Art. 40. O planejamento de compras deverá considerar a expectativa de consumo anual e observar o seguinte:

a) da padronização, considerada a compatibilidade de especificações estéticas, técnicas ou de desempenho;

(...)

3.9.3. Portanto, a SES-DF deve observar o princípio da padronização, que impõe a compatibilidade de especificações técnicas e de desempenho, levando em consideração, quando necessário, as condições de manutenção, assistência técnica e garantia oferecidas.

3.9.4. Dada a ausência de padronização dos itens objeto da pretensão contratual, fica estabelecido que todos os equipamentos a serem entregues deverão ser idênticos, ou seja, todos os componentes externos e internos devem ser dos mesmos modelos e marcas constantes na proposta comercial e utilizados nos equipamentos enviados para avaliação e/ou homologação.

3.10. DO CATÁLOGO ELETRÔNICO DE PADRONIZAÇÃO

3.10.1. O art. 40, §1º, I, da Lei n.º 14.133/2021 estabelece que deve ser feita a "especificação do produto, preferencialmente conforme catálogo eletrônico de padronização, observados os requisitos de qualidade, rendimento, compatibilidade, durabilidade e segurança". Desta forma, recomenda-se consultar o catálogo para verificar se a contratação almejada está contemplada em seus termos. Em existindo padronização aprovada, ela deve ser considerada e eventual não-uso justificado.

3.10.2. Por sua vez, o inciso II, do art. 36, do Decreto n.º 44.330, de 16 de março de 2023 (*), que Regulamenta a Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, Lei de Licitações e Contratos Administrativos, no âmbito da Administração Pública direta, autárquica e fundacional do Distrito Federal, estabelece que compete à Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal criar o catálogo eletrônico de padronização de compras e serviços, admitida a adoção do catálogo do Poder Executivo Federal.

3.10.3. Logo, considerando a inexistência de catálogo eletrônico de padronização de compras e serviços no âmbito do Governo do Distrito Federal, procedemos consulta ao catálogo eletrônico de padronização do Governo Federal, disponível em <https://www.gov.br/pncp/pt-br/catalogo-eletronico-de-padroneizacao/itens-padroneizados>.

3.10.4. Nessa consulta, constatamos que os bens objetos da pretensa contratação não fazem parte do catálogo eletrônico vigente.

4. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. DOS REQUISITOS DE NEGÓCIO

4.1.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1.1. Entregar serviços de TIC alinhados às necessidades de negócio da SES-DF.

4.1.1.2. Sustentar, apoiar, suportar programas e políticas da SES-DF através de serviços de TIC.

4.1.1.3. Implementar e fortalecer mecanismos de Governança e Gestão em TIC e suas respectivas ferramentas.

4.1.1.4. Prover planejamento de capacidade de serviços de TIC alinhado às demandas do negócio.

4.1.1.5. Ampliar a disponibilidade dos sistemas e serviços prestados pela SES-DF, cumprindo as metas de Nível Mínimo de Serviço pactuadas com as áreas de negócio.

4.1.1.6. Aprimorar a qualidade e a percepção de entrega de valor dos serviços de TIC.

4.1.1.7. Aprimorar as práticas de gerenciamento de serviços de TIC, para melhorar a eficácia geral e reduzir erros operacionais.

4.1.1.8. Disponibilização de canal telefônico para registro de incidentes e problemas.

4.2. DOS REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

4.2.1. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação.

4.3. DOS REQUISITOS LEGAIS

4.3.1. O presente processo de contratação obedecerá ao disposto no Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023, que regulamenta a Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, à Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, recepcionada pelo Decreto Distrital n.º 45.011, de 27 de setembro de 2023 e a outras legislações aplicáveis.

4.4. DOS REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

4.4.1. Devido às características da solução, não se aplica.

4.5. DOS REQUISITOS TEMPORAIS

4.5.1. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela CONTRATANTE, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE;

4.5.2. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.5.3. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.6. DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

4.6.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE, sob o ponto de vista da área de Tecnologia da Informação e Comunicação, com a finalidade de garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações e a privacidade dos dados.

4.6.2. A CONTRATADA deverá atender ao disposto no art. 18, V, "a" e "b" da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022 (entrega dos termos de Compromisso e de Ciência) no prazo estabelecido no presente Termo de Referência. A CONTRATADA e seus profissionais envolvidos na solução deverão seguir os seguintes procedimentos e premissas de segurança envolvidos na prestação dos serviços:

4.6.2.1. Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do SES-DF ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução dos serviços contratados, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;

4.6.2.2. Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos pela SES-DF; e

4.6.2.3. Manter sigilo de todas as informações a que tiveram acesso, inclusive após o término da vigência contratual ou eventual rescisão.

4.7. DOS REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

4.7.1. No que tange aos aspectos culturais e sociais, as equipes devem realizar análise de impacto de mudanças na infraestrutura física e na adoção de novos serviços que envolvam mudança cultural na instituição. Além disso, todos os produtos resultantes dos serviços prestados e àqueles que orientaram sua elaboração, implementação e uso deverão estar redigidos em língua portuguesa, escrita e falada no Brasil.

4.7.2. Os profissionais em atendimento no ambiente da SES-DF, deverão se apresentar devidamente identificados e vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional.

4.7.3. Os profissionais também deverão respeitar todos os colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo.

4.8. DOS REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

4.8.1. Para o atendimento de 1º Nível, a CONTRATADA será responsável pelo provimento do ambiente físico, bem como toda a infraestrutura de *hardware*, *software* e mobiliário necessário para a execução das atividades previstas.

4.8.1.1. O ambiente físico disponibilizado pela CONTRATADA deve ser aderente a NR-17, no que se refere ao mobiliário, aos equipamentos e às condições ambientais do posto de trabalho e à própria organização do trabalho.

4.8.2. Para o atendimento do 2º Nível, a CONTRATANTE ficará responsável por providenciar o espaço físico, mobiliário e as permissões de acesso aos profissionais da CONTRATADA, quando necessário.

4.9. DOS REQUISITOS DE PROJETO DE IMPLEMENTAÇÃO

4.9.1. A CONTRATADA deverá apresentar, em até **10 (dez) dias corridos** após a assinatura do CONTRATO, para aprovação pela CONTRATANTE, o PLANO DE IMPLANTAÇÃO contendo cronograma detalhado de atividades a serem executadas e os seguintes tópicos:

4.9.1.1. Cronograma geral do repasse, identificando os itens, as tarefas, as etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicável. Este cronograma será revisado e poderá ser complementado nas primeiras reuniões para aprovação do cronograma definitivo pela CONTRATANTE;

4.9.1.2. Identificação dos profissionais da CONTRATADA que irão compor a equipe de recepção, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades;

4.9.1.3. Regras de relacionamento propostas pela CONTRATADA à CONTRATANTE;

4.9.1.4. Definição do cronograma detalhado identificando as tarefas, os processos, os recursos, os marcos de entrega, o início e a data;

4.9.1.5. Validação do Catálogo de Serviços configurado no *software* GSTI da CONTRATANTE;

4.9.1.6. Validação do sistema de telefonia disponibilizado pela CONTRATADA;

4.9.1.7. Validação do ambiente de 1º nível interno da CONTRATANTE;

4.9.1.8. Validação dos níveis mínimos de serviços configurados no *software* GSTI da CONTRATANTE;

4.9.1.9. Definição do modelo de gerenciamento do conhecimento (formação da base de conhecimento) a ser adotado;

4.9.1.10. Capacitação da equipe interna da CONTRATADA na utilização do *software* GSTI da CONTRATANTE; e

4.9.1.11. Estratégia de acompanhamento da implantação operacional.

4.9.2. A CONTRATANTE analisará no prazo de 5 (cinco) dias úteis o plano apresentado, aprovando-o ou recusando-o de forma fundamentada. Em caso de aprovação, a CONTRATADA será comunicada para que inicie o processo de transição no primeiro dia útil seguinte a contar do recebimento da comunicação. No caso de recusa, a CONTRATADA deverá apresentar novo plano no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, após o recebimento do comunicado da CONTRATANTE.

4.9.3. A equipe da CONTRATANTE responsável pelo repasse dos serviços, em conjunto com a equipe de recepção da CONTRATADA, definirá os detalhes sobre a forma de trabalho, tendo como base o Plano de Implantação/Repasse aprovado.

4.9.4. No início da fase de repasse, a CONTRATANTE fará à CONTRATADA apresentação geral dos serviços que lhe serão transferidos. Ao final de cada fase do repasse a CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE acerca da conclusão do referido repasse. Dessa forma, após aceitação por parte da CONTRATANTE, a CONTRATADA estará plenamente apta para executar o serviço repassado a partir do primeiro dia útil subsequente ao da comunicação.

4.9.5. O repasse dos serviços estará finalizado quando todas as tarefas tiverem o repasse concluído ou estiver decorrido todo o prazo definido para essa etapa. Nenhum pagamento, sob fundamento algum, será realizado à CONTRATADA antes do início da prestação efetiva dos serviços.

4.10. DOS REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

4.10.1. Durante o período de implantação, limitado aos 90 (noventa) dias corridos posteriores ao início da execução contratual, a CONTRATADA deverá adotar todas as medidas de sua competência para assegurar a execução satisfatória dos serviços, incluindo ajustes, alinhamento e/ou adequação de seus processos de trabalho, observando os padrões e diretrizes vigentes nos ambientes da CONTRATANTE.

4.10.2. Durante o período de implantação, todos os níveis de serviço serão normalmente apurados e, havendo ocorrência de descumprimento de metas, as glosas serão aplicadas com abatimento de 50% (cinquenta por cento) em relação ao valor real apurado.

4.10.3. O período de implantação será concedido exclusivamente no primeiro ciclo de vigência contratual, e se refere ao processo de absorção pela CONTRATADA dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços contratados. A execução da etapa de implantação/transição dos serviços deverá ser finalizada em no máximo 90 (noventa) dias corridos, a partir do início da execução contratual.

4.11. DOS REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE

4.11.1. Os serviços de suporte aos usuários de TIC, deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços, devendo considerar os requisitos definidos no Apêndice X - Catálogo de Perfis Profissionais, deste Termo de Referência.

4.11.2. O atendimento aos requisitos de experiência e qualificação técnica dos profissionais deve ser comprovado por meio de currículo que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópia(s) da seguinte documentação:

4.11.2.1. Diploma(s) e certificado(s);

4.11.2.2. Se experiência como autônomo/consultor: apresentar contrato de prestação de serviços e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;

4.11.2.3. Se experiência como pessoa jurídica: apresentar contrato social, contrato de prestação de serviços, RAIS do período sem empregados vinculados e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício; e

4.11.2.4. Se experiência sob regime da CLT: apresentar CTPS, com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício.

4.11.3. Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional contendo a descrição das atividades desenvolvidas à época (através de declaração ou certidão do antigo tomador do serviço), desde que excepcionalmente e motivadamente, o profissional deverá listar/detalhar em seu currículo as atividades e assiná-lo de próprio punho, entregar à CONTRATADA, que deverá atestar a experiência do profissional, se responsabilizando pelas informações do currículo e assinando-o em conjunto com o profissional.

4.11.4. A não comprovação da qualificação dos profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto a CONTRATANTE nos prazos previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA pode caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do CONTRATO ensejando a adoção das medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.

4.12. DOS REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE

4.12.1. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, considerando os critérios estabelecidos no Apêndice X - Catálogo de Perfis Profissionais, deste Termo de Referência.

4.12.2. Os profissionais que inicialmente manterão relacionamento direto com a CONTRATANTE deverão ser apresentados após assinatura do CONTRATO na REUNIÃO INICIAL e relacionados no PLANO DE IMPLANTAÇÃO, ocasião em que deverão ser entregues as comprovações dos perfis exigidos. A apresentação de novos profissionais durante a execução do CONTRATO, incluindo a entrega das comprovações dos perfis à equipe de fiscalização do CONTRATO, deverá ser feita previamente ao início da atuação destes.

4.12.3. A CONTRATADA deverá apresentar no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, após o início da execução contratual, os documentos comprobatórios (diplomas de conclusão de cursos ou declaração de cursando, de acordo com cada caso, documentos que comprovem a experiência), tais como cópia de carteira de trabalho, contrato de prestação de serviços e declaração do empregador; e documentos emitidos pela entidade certificadora de comprovação dos exames e/ou certificações exigidas contendo os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional de todos os seus profissionais que serão designados para a execução dos serviços.

4.12.3.1. Os requisitos de certificação deverão estar atualizados e vigentes;

4.12.3.2. Em situações excepcionais e a critério da CONTRATANTE e devidamente justificado, será concedido um prazo de até 60 (sessenta) dias corridos, para atualização das certificações caso não estejam mais válidas, ou para apresentação das certificações, desde que seja comprovado que o processo para obtenção da certificação já tenha sido iniciado e será concluído dentro do prazo concedido.

4.12.4. Na seleção dos profissionais que atuarão na execução direta dos serviços contratados a CONTRATADA deve buscar perfis que se adequem às seguintes habilidades desejadas:

4.12.4.1. Capacidade de comprometer-se com a qualidade da entrega dos serviços e com seu papel dentro da operação, compreende de forma clara o contexto global de atividades e suas atribuições específicas;

4.12.4.2. Capacidade de compreender os serviços executados identificando oportunidades de aplicação dos conhecimentos e/ou técnicas mais adequadas para cada trabalho/atividade e de perceber oportunidades de melhoria dos serviços executados;

4.12.4.3. Capacidade de manter postura profissional adequada com seu papel e atuar como facilitador para a resolução de problemas e conflitos no dia a dia;

4.12.4.4. Iniciativa para buscar e apresentar soluções para problemas do dia a dia dos serviços buscando sempre atender as necessidades da CONTRATANTE e do interesse público, sendo este o objetivo final da contratação;

4.12.4.5. Boa capacidade de relacionamento interpessoal e perfil de intermediador em conflitos entre os próprios colaboradores da CONTRATADA e entre outras equipes e pessoas atuantes nos ambientes da CONTRATANTE.

4.12.5. Sem prejuízo à qualidade e/ou aos níveis de serviço, os profissionais diretamente envolvidos na prestação dos serviços poderão ser substituídos a qualquer tempo pela CONTRATADA, desde que os substitutos atendam aos requisitos estabelecidos neste termo de referência para o perfil detalhado e sejam aprovados na forma acima detalhada. Assim como, caso considere que profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução dos serviços contratado não estejam apresentando desempenho técnico adequado ou mantenham comportamento profissional inadequado, o CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar sua substituição - sem prejuízo da execução de prazos dos serviços pela CONTRATADA ou da adoção de outras medidas de gestão contratual, quando for o caso.

4.12.6. Nos casos em que for necessária a apresentação de novo profissional e/ou reposições/substituições, no decorrer da execução do CONTRATO, a empresa deverá fazê-lo com 5 (cinco) dias úteis de antecedência em relação ao início do exercício das atividades do novo profissional – a fim de possibilitar a devida análise da documentação, disponibilização dos acessos e outras ações.

4.12.7. Nos casos de reposições/substituições inesperadas por conta de desligamento definitivo ou licença do profissional ou àquelas solicitadas motivadamente pela CONTRATANTE, no decorrer da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá repor o profissional em até 10 (dez) dias corridos, sendo de sua responsabilidade a transmissão de conhecimento dos serviços, não isentando a CONTRATADA das penalidades previstas em caso de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço e/ou de critérios de qualidade/aceitação.

4.12.8. As reposições/substituições estarão sujeitas aos mesmos requisitos de qualificação técnica para o respectivo perfil profissional, cuja comprovação de atendimento dar-se-á igualmente da mesma forma descrita no item anterior. Caso não haja reposição do profissional dentro dos prazos estipulados a CONTRATADA poderá ser submetida às sanções contratuais previstas.

4.13. DOS REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

4.13.1. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pela CONTRATADA de Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE.

4.13.2. A OS indicará o serviços, o perfil profissional, a quantidade e a localidade que deverão ser prestados.

4.13.3. A CONTRATADA deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana de maneira eletrônica e 16 (dezesesseis) horas por dia e 7 (sete) dias por semana por via telefônica, de segunda à domingo, inclusive feriados.

4.13.4. A execução do serviço deve ser acompanhada pela CONTRATADA, que dará ciência de eventuais acontecimentos à CONTRATANTE.

4.13.5. Para a execução dos serviços será implementado o método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a SES-DF como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços prestados e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos necessários.

4.13.6. A prestação do serviço será feita com base em modelo cujo pagamento será efetuado, exclusivamente, em função do alcance de resultados e ao atendimento de níveis mínimos de serviço, aferidos por métricas especializadas de acordo com as especificidades dos serviços que compõem o objeto da contratação.

4.13.7. A CONTRATADA deve executar os serviços de forma aderente às melhores práticas de mercado preconizadas em modelos e frameworks reconhecidos, tais como ITIL e COBIT.

4.13.8. A CONTRATADA deve executar os serviços em conformidade com os requisitos dos processos de Gerenciamento de Serviços de TI vigentes no ambiente gerenciado do CONTRATANTE.

4.13.9. As tarefas e atividades de operação de serviços executadas pela CONTRATADA deverão observar as políticas, normas e procedimentos institucionais de gerenciamento de serviços de TIC e de Segurança da Informação estabelecidas pela CONTRATANTE, bem como padrões e normativos gerais tais como ANSTI/TIA/EIA, ISO, ANBT e demais normas vigentes no âmbito da Administração Pública.

4.13.10. Os serviços devem ser executados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação aplicável; bem como observando conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.

4.13.11. A CONTRATADA deve supervisionar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, atestando as condições em que as atividades estão sendo realizadas – não podendo, em nenhuma hipótese, alegar desconhecimento de tais ações.

4.13.12. A ausência de ferramentas proprietárias por parte do CONTRATANTE não impede de a CONTRATADA fazer uso de soluções livres ou de código aberto (*open source*), desde que acordado previamente com o CONTRATANTE, para a execução das atividades mencionadas neste Termo de Referência. Sendo assim, a CONTRATADA não poderá alegar que inexistem soluções ou ferramentas para a execução das atividades inerentes ao serviço. Os casos omissos serão de deliberação exclusiva do corpo de fiscalização e gestão contratual, avaliando-os caso a caso dentro da margem de conveniência e oportunidade, satisfazendo sempre o interesse público.

4.13.13. A CONTRATADA deve manter durante todo o período de execução contratual estrita aderência aos requisitos mínimos de perfis profissionais e de qualificação técnica mínima desses profissionais.

4.13.14. Sempre que o CONTRATANTE adquirir novas tecnologias, atualizar versão das existentes ou iniciar projeto para implementação de nova solução, a CONTRATADA será formalmente comunicada e terá até 90 (noventa) dias corridos, a contar da notificação, para capacitar, atualizar, absorver e garantir que seus recursos detenham as habilidades e conhecimentos necessários para a sustentação e manutenção do novo serviço, sem ônus para o CONTRATANTE.

4.13.15. Devido ao seu caráter intrinsecamente dinâmico, os documentos de referência da metodologia de trabalho e base de conhecimento poderão ser revisados a qualquer tempo pela CONTRATANTE durante a execução contratual, sendo dever da CONTRATADA adaptar-se às mudanças, podendo a CONTRATANTE, a seu critério e conforme a necessidade do processo, definir e aplicar período de transição para implementação das eventuais alterações.

4.13.16. Eventuais alterações, atualizações ou evoluções do ambiente tecnológico da CONTRATANTE obrigam a CONTRATADA a se readequar no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da notificação acerca dessas mudanças, situação em que nenhum ônus adicional poderá ser arguido. Este prazo poderá ser prorrogado a critério da equipe de fiscalização contratual, mediante solicitação devidamente justificada da CONTRATADA.

4.13.17. Os usuários da CONTRATANTE poderão solicitar o atendimento de suporte técnico por meio de ligações telefônicas ou através de registro de chamado técnico em espaço no website Central de Serviços de propriedade da CONTRATANTE.

4.13.18. Independente do modo de abertura do chamado, deverá a CONTRATADA efetuar o registro de todas as solicitações no *software* GSTI, contendo minimamente: nome do solicitante, data e hora do chamado, tipo do chamado, horário do início do atendimento, horário de encerramento do chamado, resolução proposta, para fins de acompanhamento e avaliação dos níveis mínimos de serviços estabelecidos.

4.13.19. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.

4.13.20. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes no *software* GSTI, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

4.13.21. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas de gestão, assim como dos fabricantes e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação definidos pela SES-DF.

4.13.22. Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

4.13.23. O encerramento de todo e qualquer atendimento com os devidos registros no *software* GSTI deverá ser precedido de evidência da resolução, com as comprovações do fato de que as atividades ocorreram.

4.13.24. A Central de Atendimento de Suporte ao Usuário de TIC deverá prever em seu processo de atendimento, a possibilidade de realização de "call-back", ou retorno telefônico aos usuários, para os devidos esclarecimentos das requisições, quando necessário.

4.13.25. As demandas reabertas para o mesmo incidente ou requisição, que tenha sido encerrado inapropriadamente, deverão ser associadas ao registro original, do qual serão contados os prazos originais para conclusão.

4.13.26. Caso ocorram picos de chamados, a Central de Atendimento de Suporte ao Usuário de TIC deverá suportar o transbordo de ligações de atendimento.

4.13.27. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da SES-DF.

4.13.28. **DOS REQUISITOS ESPECÍFICOS DAS ORDENS DE SERVIÇO**

I - A CONTRATANTE abrirá, a seu critério, ORDENS DE SERVIÇOS para disponibilização dos perfis profissionais, constantes no Apêndice X - Catálogo de Perfis Profissionais.

II - A disponibilização do perfil profissional terá caráter MENSAL, podendo a CONTRATANTE ampliar ou diminuir o número de perfis profissionais, assegurando, nesses casos, o prazo de, no mínimo, 30 (trinta) dias corridos para a CONTRATADA promover o ajuste.

III - A disponibilização do perfil profissional ocorrerá pelo período mínimo de 90 (noventa) dias corridos, ressalvado acordo entre as partes.

4.14. **DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE**

4.14.1. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela SES-DF, tais documentos.

4.14.2. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto sem autorização por escrito da SES-DF, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

4.14.3. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados.

4.14.4. Cada profissional da CONTRATADA deverá assinar Termo de Ciência - Apêndice V, declarando manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na CONTRATANTE, salvo se expressamente autorizado.

4.14.5. Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. Abrange toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE.

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

4.14.7. As obrigações constantes deste Instrumento não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros e estranhos, sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

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

4.14.9. A CONTRATADA se compromete a dar ciência e obter o aceite formal da direção e colaboradores que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO, sobre a existência deste TERMO, bem como da natureza sigilosa das informações.

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

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

4.14.12. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados.

4.14.13. A CONTRATADA deverá promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da Equipe de Fiscalização da CONTRATANTE.

4.14.14. A CONTRATADA deverá implementar procedimentos e mecanismos de segurança da informação, de forma a garantir a integridade, privacidade e confidencialidade dos seus dados, dos dados dos cidadãos e da CONTRATANTE. A segurança da informação deverá incluir procedimentos para controle do acesso à informação, procedimentos para proteção de dados e voz, e procedimentos para realização de troca de dados.

4.14.15. Para os casos de desligamento do profissional ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, serão adotados os seguintes procedimentos:

4.14.15.1. Comunicação formal e tempestiva à CONTRATANTE com os dados do profissional e da situação em questão;

4.14.15.2. Revogação dos acessos aos ambientes e sistemas; e

4.14.15.3. Devolução de todo e qualquer objeto utilizado no ambiente de trabalho de propriedade da CONTRATANTE que deverão ser devolvidos pela CONTRATADA.

4.14.16. Os colaboradores da CONTRATADA que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, devem ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos até o seu retorno.

4.14.17. Na estrutura de rede, utilizada para a prestação dos serviços contratados, não poderão ocorrer desenvolvimento ou testes de quaisquer aplicativos.

4.14.18. A CONTRATADA deverá realizar manutenção de "backups" (cópias de segurança) de todas as informações registradas referentes aos registros (logs) dos atendimentos realizados mensalmente. Ao final do Contrato, as mídias referentes aos dois últimos backups realizados serão entregues à CONTRATANTE.

4.15. DOS REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA

4.15.1. É de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização e manutenção da infraestrutura necessária de *hardware* (microcomputador), *software* (softwares básicos) e suporte para seus profissionais atuarem nas dependências da SES-DF, quando necessário. Ficando a CONTRATANTE, por sua vez, a responsabilidade por providenciar o espaço físico, mobiliário e as permissões de acesso aos profissionais da CONTRATADA, quando necessário.

4.15.2. Para viabilizar e a execução remota dos serviços contratados, sendo adotado esses formatos, a CONTRATADA deverá prover e manter sem custo adicional ao CONTRATO um LINK DE COMUNICAÇÃO DEDICADO, utilizando link seguro ponto-a-ponto, implementado com recursos de segurança (criptografado) e com velocidade de comunicação adequada e satisfatória para a prestação dos serviços. A velocidade do link de dados deverá ser compatível com a característica e o volume de dados trafegados em virtude da execução dos serviços. Assim como a CONTRATADA deve zelar pela disponibilidade desse acesso dedicado, provendo redundâncias, se for o caso, uma vez que a indisponibilidade do canal de acesso poderá impactar a disponibilidade, os níveis mínimos de serviço e, conseqüentemente, os resultados da CONTRATADA.

4.15.3. A implantação do LINK DE COMUNICAÇÃO DEDICADO descrito no requisito anterior deverá ocorrer durante o período de adaptação e ajustes operacionais. Qualquer adaptação necessária para a integração do link com os sistemas e ambientes do CONTRATANTE será de inteira responsabilidade da CONTRATADA e deverá ocorrer sem ônus para ao CONTRATO.

4.15.4. A indisponibilidade do LINK DE COMUNICAÇÃO DEDICADO não deve implicar na indisponibilidade dos serviços contratados e nem ensejará automaticamente a interrupção de prazos de atendimento (níveis mínimos de serviço) pactuados no CONTRATO. De modo a evitar tal indisponibilidade a CONTRATADA deverá adotar estratégias de mitigação de riscos, tais como a disponibilização de links redundantes.

4.15.5. Caso os recursos técnicos eventualmente alocados na execução das atividades contratadas enfrentem dificuldades técnicas que incorram em riscos à execução dos projetos ou, ainda, situações alheias e/ou imprevisíveis durante o processo de sustentação é de inteira responsabilidade da CONTRATADA prover todo o suporte técnico necessário à superação dessas restrições, sem custo adicional ao CONTRATO.

4.15.6. A CONTRATADA deverá manter e gerenciar, em seu ambiente, Central Telefônica para recebimento das ligações, conforme especificações técnicas constantes no Apêndice XIV - Requisitos Mínimos para o Sistema de Telefonia.

4.16. DO REPASSE DE CONHECIMENTO A CONTRATADA

4.16.1. Considerando que faz parte do rol de serviços prestados o suporte técnico de 1º e 2º níveis aos sistemas de saúde e o uso e operação do Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (GSTI) disponibilizado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá indicar, no mínimo, 8 (oito) profissionais para receberem o repasse de conhecimento, sobre os processos de negócio e metodologia aplicada. Esse repasse de conhecimento ocorrerá nas dependências da CONTRATANTE, de forma faseada, nos primeiros 90 (noventa) dias da execução contratual.

4.17. DA VISTORIA

4.17.1. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 9h às 17 h, com duração estimada de 1 (uma) hora, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (61) 3449-4024 ou, preferencialmente, através do endereço de correio eletrônico: ctinf.gab@saude.df.gov.br.

4.17.2. Caso seja realizada a Vistoria Técnica, a licitante deverá comprovar, por meio **Declaração de Vistoria Técnica** (Apêndice VIII - Declaração de Vistoria Técnica ou Apêndice IX - Declaração de Desistência de Vistoria Técnica) a realização da referida vistoria.

4.17.3. O prazo para VISTORIA iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.17.4. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a contratada assumir os ônus dos serviços decorrentes.

4.18. DA SUSTENTABILIDADE

4.18.1. A CONTRATADA deverá declarar, conforme Modelo de Declaração de Sustentabilidade Ambiental - Apêndice VII, que atende aos requisitos de sustentabilidade previstos no art. 2º, da Lei Distrital n.º 4.770, de 22 de fevereiro de 2012, que estabelece a implementação de critérios, práticas e ações de logística sustentável no âmbito da Administração Pública do Distrito Federal direta, autárquica e fundacional e das empresas estatais dependentes, devendo ser observados os requisitos ambientais com menor impacto ambiental em relação aos seus similares.

4.18.2. Ademais, a abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas deverão ser realizados, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel. Além disso, as configurações de *hardware* e *software* deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia.

4.19. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS E DA SUBCONTRATAÇÃO

4.19.1. A admissão ou não de consórcio de empresas e cooperativas em licitações públicas é competência discricionária do Administrador, devendo este exercê-la sempre mediante justificativa fundamentada. Assim, considerando que nenhum dos itens que compõem a pretensão contratual são considerando de grande vulto e que o objeto é constituído de bens comuns com características homogêneas, entendemos não haver qualquer restrição ao universo de potenciais licitantes, havendo no mercado competidores individuais em número suficiente para garantir a competitividade do certame, tanto em termos de quantidade e como de capacidade técnica. Portanto, considerando as características do objeto, não será admitida a participação de consórcios e cooperativas.

4.19.2. Pelo mesmo fato não há motivos para se admitir a subcontratação, de forma a gerar outros instrumentos contratuais e conseqüentemente outras atribuições à administração pública. Deste modo, é vedada a subcontratação do objeto.

4.20. DA GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

4.20.1. A CONTRATADA deverá apresentar individualmente, no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da data de assinatura do respectivo CONTRATO, garantia no montante correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do CONTRATO que será liberado somente após o término de sua vigência,

cabendo-lhe(s) optar por uma das modalidades de garantia previstas no § 1º, do art. 96, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021;

4.20.1.1. Em caso de opção pelo seguro garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato; e

4.20.1.2. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.

4.20.2. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

4.21. **DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA**

4.21.1. Os profissionais e preposto da CONTRATADA não terão qualquer vínculo empregatício com a SES-DF, correndo por conta exclusiva da CONTRATADA, todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, infortunística do trabalho, fiscal, comercial e outras correlatas, a qual se obriga a saldar na época devida, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

4.21.2. A CONTRATADA deverá manter vínculo, empregatício ou na forma de contrato de prestação de serviços, com todos os técnicos alocados aos serviços descritos neste Termo de Referência e seus Apêndices, de forma a garantir a subordinação de todos aqueles que trabalhem nas instalações da SES-DF às determinações emanadas pelo Preposto.

4.21.3. Os produtos aplicados ou resultantes da prestação de serviços da CONTRATADA, tais como estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e Internet, documentação didática em papel ou em mídia eletrônica, projetos, sistemas, programas objetos ou executáveis, bases de dados, arquivos, interfaces, drivers e correlatos, desenvolvidos especificamente para este objeto, serão de propriedade patrimonial exclusiva da SES-DF nos termos do art. 93 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, concomitante com o art. 4º da Lei n.º 9.609, de 19 de fevereiro de 1998.

4.21.4. O Termo de Referência prevê a quantidade máxima a ser demandada dos perfis profissionais, portanto, as licitantes deverão considerar o número máximo de perfis exigidos em suas propostas. O quantitativo de profissionais que efetivamente serão alocados para prestação do serviço será definido gradativamente, no momento da abertura das ordens de serviço, durante a execução contratual, conforme a necessidade da CONTRATANTE e mediante a eleições das atividades que serão transferidas à CONTRATADA.

4.21.5. De igual maneira, no que se refere a quantidade de perfis profissionais alocados por turnos, para atendimento remoto, nos horários de atendimento previsto para os dias úteis, fins de semana e feriados.

4.21.6. Portanto, é competência exclusiva da CONTRATANTE a definição da quantidade e os respectivos perfis profissionais, bem como as atividades que serão designadas a CONTRATADA, considerando as necessidades da CONTRATANTE.

5. **DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

5.1. **DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.

5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda, por meio Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência e seus Apêndices.

5.1.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, mediante avaliação.

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

5.1.5. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.

5.1.6. A CONTRATANTE se reserva o direito a qualquer momento de realizar diligências e inspeções junto à CONTRATADA a fim de garantir a qualidade dos serviços prestados e para esclarecimento de dúvidas.

5.1.7. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração, justificando os casos em que isso não ocorrer.

5.1.8. Cumprir fielmente o contrato de modo que a CONTRATADA possa realizar os serviços com esmero e perfeição.

5.1.9. Receber os colaboradores e prepostos da CONTRATADA, devidamente credenciados, para manutenção e conservação dos serviços, tomando as providências administrativas que garantam o livre desempenho de tais atividades, ficando a Contratante, por sua vez, a responsabilidade por providenciar o espaço físico, mobiliário e as permissões de acesso aos profissionais da CONTRATADA, quando necessário.

5.1.10. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

5.1.11. Atestar a execução dos serviços para fins de pagamento das faturas, avaliando os aspectos técnicos e operacionais, anotando em registro próprio as falhas detectadas, aplicando as sanções administrativas quando cabíveis, assegurada à Contratada a ampla defesa e o contraditório.

5.2. **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

5.2.1. Entregar o objeto da contratação de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus Apêndices.

5.2.2. Comunicar imediatamente à Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC/DF), bem como à CONTRATANTE qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária, e-mail e telefone, indicado na respectiva proposta de preços, como também, outras informações julgadas necessárias para o recebimento de correspondências encaminhadas pelos diversos órgãos integrantes da centralização de compras do Distrito Federal.

5.2.3. Responder, integralmente, pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento empreendido pela CONTRATANTE.

5.2.4. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação exigidas neste instrumento, além de sujeitar-se a outras obrigações previstas no Código de Proteção e Defesa do Consumidor Lei Federal n.º 8.078/1990, que sejam compatíveis com o regime de Direito Público.

5.2.5. Comunicar por escrito eventual atraso, apresentando justificativas que serão objeto de apreciação pela Contratante.

5.2.6. Atender, no prazo fixado, às solicitações do Gestor e Fiscais do Contrato.

5.2.7. A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento), do valor inicialmente contratado, nos termos do art. 125, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

5.2.8. Responsabilizar-se única e exclusivamente, pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Documento, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias, fretes; enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, sem qualquer ônus à Contratante.

5.2.9. Estabelecer que seus colaboradores com acesso ao ambiente de operação quanto da obrigatoriedade de assinar Termo de Ciência, declarando manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na CONTRATANTE. Para os colaboradores casuais e prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura em Termo de Ciência, antes de obter acesso às instalações de operação.

- 5.2.10. O Termo de Ciência, nos casos acima citados, deverá conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações. Deve também ser expresso, claramente, a penalidade e o processo formal caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato de trabalho.
- 5.2.11. Reparar e corrigir, às suas expensas, no prazo fixado pela CONTRATANTE, qualquer irregularidade na prestação dos serviços que lhe for comunicada, sem prejuízo da aplicação de penalidades e da rescisão contratual, se cabível.
- 5.2.12. Prestar a devida orientação técnica necessária para a perfeita utilização de todos os itens do serviço, de modo a obter o máximo desempenho deste.
- 5.2.13. Comunicar, imediatamente e por escrito, qualquer anormalidade verificada durante a vigência do contrato.
- 5.2.14. Empregar equipe técnica corretamente dimensionada de forma a atender as solicitações dentro dos prazos e cumprir os cronogramas estabelecidos.
- 5.2.15. Em nenhuma hipótese será admitido que os colaboradores da CONTRATADA estejam trabalhando sem os equipamentos de proteção individual (EPI), requeridos para o desempenho de cada uma das tarefas específicas, caso necessário.
- 5.2.16. Prestar assessoria técnica com orientações, sugestões e assistência técnica de interesse da SES-DF em relação a serviços, projetos e atividades que envolvam os objetos neste Termo de Referência e seus Apêndices.
- 5.2.17. Adotar e observar, cumprir e fazer cumprir as normas de segurança e prevenção de acidente no desempenho de cada etapa das funções especificadas.
- 5.2.18. Disponibilizar manuais, vídeo, tutorias, documentos afeta aos objetos da contratação.
- 5.2.19. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a SES-DF, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio-doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.
- 5.2.20. Afastar e substituir qualquer um dos técnicos alocados aos serviços desta contratação, cuja atuação, permanência ou comportamento tenham sido julgados prejudiciais e inconvenientes à execução dos serviços ou às normas da SES-DF.
- 5.2.21. Responsabilizar-se sobre todos os atos de seus técnicos, relacionados ao manuseio de equipamentos de propriedade da SES-DF.
- 5.2.22. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 133, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.
- 5.2.23. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, em consonância com a Lei Distrital n.º 5.061, de 08 de março de 2013.
- 5.2.24. Observar as diretrizes referentes às medidas de prevenção e apuração de denúncias de assédio moral ou sexual, conforme estabelecido no Decreto Distrital n.º 44.701, de 05 de julho de 2023.

6. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. DO ENCAMINHAMENTO FORMAL DE DEMANDAS

6.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

- 6.1.1.1. Após assinatura do CONTRATO e apresentação da GARANTIA CONTRATUAL, a emissão da ORDEM DE SERVIÇO (OS) ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis após realização da REUNIÃO INICIAL.
- 6.1.1.2. O início da execução contratual deve ocorrer em até, no máximo, 30 (trinta) dias corridos após o recebimento da ORDEM DE SERVIÇO.
- 6.1.1.3. O período de implantação contratual é de, no máximo, 90 (noventa) dias corridos após o início da execução contratual.

6.1.2. A OS é o instrumento normativo padrão para formalização das demandas à CONTRATADA. A critério da CONTRATANTE, esse instrumento poderá ser substituído por registros eletrônicos em sistema informatizado hábil - inclusive no que diz respeito ao registro de requisições de serviço;

6.1.3. Encaminhadas as demandas à CONTRATADA, mediante OS, a ciência do Preposto deve ser registrada em até, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas pós recebimento do documento, na forma hábil pactuada entre as partes (inclusive por intermédio de sistema informatizado). Decorrido esse prazo e não firmada a ciência espontânea, a CONTRATANTE considerará a OS como recebida pela CONTRATADA;

6.1.4. As OS's conterão, no mínimo, as seguintes informações:

- 6.1.4.1. Numeração;
- 6.1.4.2. Descrição da solicitação;
- 6.1.4.3. Descrição da solicitação;
- 6.1.4.4. Detalhamento dos serviços a serem prestados;
- 6.1.4.5. O volume estimado de serviços a serem realizados segundo as métricas definidas em contrato;
- 6.1.4.6. O cronograma de realização dos serviços, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos; e
- 6.1.4.7. Outras informações necessárias, quando for o caso.

6.1.5. Os prazos específicos, quando não fixados no modelo de execução ou nos requisitos específicos do item, serão consignados na respectiva OS. Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão considerados horas corridas e/ou dias úteis, conforme o caso.

6.1.6. As OS serão numeradas sequencialmente a partir da primeira ordem emitida acompanhada com o ano correspondente ao de sua abertura. Ao início de um novo ano, a numeração da OS poderá ser reiniciada. As OS poderão ser abertas e gerenciadas por meio de sistema informatizado. Um modelo genérico de OS é apresentado no Apêndice I, sendo que, a critério da CONTRATANTE, este modelo poderá ser alterado a qualquer tempo para atender às necessidades do serviço - devendo manter as informações mínimas necessárias à sua correta execução.

6.1.7. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá se recusar a prestar os serviços contratados, negando o recebimento ou o atendimento às OS, exceto nas situações previstas em Lei.

6.1.8. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE quaisquer fatores que possam afetar a prestação dos serviços impactando os prazos, os custos ou a qualidade a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pela CONTRATANTE, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta dessa comunicação poderá, a critério da CONTRATANTE, implicar a não aceitação das justificativas.

6.1.9. O recebimento provisório e definitivo dos serviços é disciplinado em tópico próprio deste Termo de Referência.

6.2. DO LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.2.1. Os serviços presenciais deverão ser prestados, preferencialmente, das 8h às 18h, de segunda à sexta-feira, exceto feriados, nas dependências da CONTRATANTE, nos endereços consignados no Apêndice XV - Locais de Execução dos Serviços. Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, pode ser necessário a presença de profissionais, em fins de semana e feriados, assim como fora desse horário.

6.2.2. Os serviços remotos deverão ser prestados das 7h às 23h, de segunda à domingo, inclusive feriados, nas dependências da CONTRATADA. Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, pode ser necessário a presença de profissionais, em fins de semana e feriados, assim como fora desse horário.

6.3. DOS MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

6.3.1. O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA durante a vigência do CONTRATO e exclusivamente com a finalidade de execução do OBJETO contratado:

6.3.1.1. Acesso físico às dependências relacionadas à prestação dos serviços;

6.3.1.2. Acesso lógico e os respectivos privilégios adequados nos sistemas, aplicações e ferramentas necessárias a perfeita execução dos serviços, exclusivamente para os profissionais diretamente envolvidos em sua execução;

6.3.1.3. Instalações e mobiliário necessários à execução dos serviços, não sendo permitido à CONTRATADA alocar nas dependências do CONTRATANTE profissionais que não atuem diretamente na execução do CONTRATO; e

6.3.1.4. Acesso aos ambientes tecnológicos e soluções de *software* de sua propriedade necessário(a)s à execução das atividades contratadas, não desobrigando a CONTRATADA de fornecer eventuais soluções de *software* quando especificadas no escopo da contratação.

6.3.2. À CONTRATADA caberá fornecer todos os demais recursos e condições técnicas necessárias à execução dos serviços, incluindo ferramentas específicas, materiais de apoio, materiais de identificação, etc.

6.3.3. Com relação ao uso dos recursos de impressão do CONTRATANTE, a CONTRATADA somente efetuará as impressões estritamente associadas às atividades técnicas vinculadas aos serviços demandados pela CONTRATANTE.

6.3.4. Com relação ao uso de recursos de telefonia do CONTRATANTE a CONTRATADA poderá fazê-lo em atendimento à estrita necessidade do serviço, podendo o CONTRATANTE estabelecer meios de controle adequados.

6.3.5. Os recursos de transporte providos pela CONTRATANTE não poderão ser utilizados pela CONTRATADA, exceto quando na companhia de servidor do CONTRATANTE para atendimento a demandas do serviço.

6.3.6. Com relação ao uso de recursos tecnológicos (*hardware* e/ou *software*) da CONTRATADA no ambiente do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá observar que, no caso de optar por utilizar e/ou instalar alguma solução tecnológica no ambiente para apoio à prestação de serviços, fica obrigada a solicitar a autorização prévia à implementação para que o CONTRATANTE decida a respeito da adequação e possa adotar todas as providências cabíveis à eventual implementação. A solicitação por parte da CONTRATADA deverá incluir o projeto detalhado de implementação da solução, informando sua descrição, escopo de atuação, infraestrutura necessária, documentação de licenciamento e propriedade, benefícios e vantagens, os recursos profissionais e tecnológicos envolvidos, prazos e níveis de acesso necessários.

6.3.7. Toda solução tecnológica instalada nas dependências do CONTRATANTE, a pedido da CONTRATADA, será de livre acesso de consulta/auditoria aos representantes indicados pela CONTRATANTE que, ocasionalmente e quando aplicável, pode contemplar – além dos servidores da área de Tecnologia da Informação, equipe de fiscalização contratual e representantes de órgão internos/externos de controle.

6.3.8. Caberá à CONTRATADA toda providência junto ao fabricante/fornecedor e/ou detentor da propriedade intelectual da solução tecnológica quanto à ciência e/ou autorização (se aplicável) das condições de uso do produto nas dependências do CONTRATANTE, afastando qualquer interpretação de aquisição da solução tecnológica pela CONTRATANTE e/ou uso não autorizado.

6.3.9. Com relação ao espaço físico e aos recursos tecnológicos, a CONTRATADA deve estar ciente de que os recursos fornecidos serão os mesmos disponibilizados pela CONTRATANTE a seus colaboradores próprios e que devem ser usados durante a vigência do CONTRATO exclusivamente para a execução dos serviços contratados.

6.4. DAS FORMAS DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

6.4.1. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como todo material ou informação produzida, atualizada e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, deverão ser disponibilizados ao CONTRATANTE, 60 (sessenta) dias corridos antes da finalização do contrato.

6.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar, digitalmente, em formato PDF pesquisável, minimamente, a versão atualizada do Catálogo de Serviços, Relatórios de Acompanhamento e Relatórios dos Serviços Prestados. Demais documentos serão discutidos e acordados entre as partes.

6.5. DO PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO

6.5.1. Ao término do contrato seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover atividades de encerramento contratual, adotando um plano de transição, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus adicional ao CONTRATO.

6.5.2. A CONTRATADA deverá apresentar um plano de transição endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, deverá ser entregue à CONTRATANTE pela CONTRATADA, 60 (sessenta) dias corridos antes da finalização do CONTRATO.

6.5.3. No Plano de Transição deverão estar identificados todos os compromissos, papéis e responsabilidades, artefatos e atividades, a data de início da transição, o tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

6.5.4. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a elaboração e a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela CONTRATANTE.

6.5.5. É de responsabilidade do CONTRATANTE, a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição como receptores dos serviços.

6.5.6. A CONTRATADA se sujeitará às sanções administrativas cabíveis, caso não coopere ou retenha qualquer informação solicitada pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar o andamento da transição dos serviços para um novo prestador.

6.5.7. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço que necessite dedicar à completa transição, sem ônus para o CONTRATANTE.

6.5.8. São atividades relevantes para o adequado processo de transição:

6.5.8.1. Reuniões de instrução das ferramentas;

6.5.8.2. Processos e métodos de trabalho adotados;

6.5.8.3. Atualização do catálogo de serviços;

- 6.5.8.4. Pesquisa de satisfação;
- 6.5.8.5. Transferência de conhecimento entre as partes; e
- 6.5.8.6. Documentação ou qualquer outro esforço vinculado à transição.

6.5.9. Ao final do contrato a contratada deverá providenciar a revogação de todas as contas de usuário e perfis de acesso de seus funcionários, bem como a devolução de quaisquer bens e/ou materiais da Contratante.

6.6. DA QUANTIDADE MÍNIMA DE SERVIÇOS PARA COMPARAÇÃO E CONTROLE

6.6.1. Cada OS conterá a quantidade de PERFIS PROFISSIONAIS a serem disponibilizados, incluindo o respectivo prazo de fornecimento, conforme modelo descrito no Apêndice I, deste Termo de Referência.

6.7. DO MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO ENTRE CONTRATANTE E CONTRATADA

- 6.7.1. São documentos formais de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA:
- 6.7.2. Chamados telefônicos registrados na Central de Atendimento da CONTRATADA;
- 6.7.3. Chamados técnicos registrados em website da CONTRATADA;
- 6.7.4. Ordens de Serviço;
- 6.7.5. Ofícios;
- 6.7.6. Relatórios;
- 6.7.7. Correio eletrônico corporativo; e
- 6.7.8. Demais meios previstos no documento convocatório.

6.8. DA MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

6.8.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a prestação dos serviços não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos;

6.8.2. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo - Apêndice IV, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e Termo de Ciência - Apêndice V, a ser assinado por todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na prestação dos serviços contratados (colaboradores e/ou prepostos diretamente envolvidos).

6.9. DA FORMAS DE PAGAMENTO

6.9.1. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

7. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.5. Durante a execução, a CONTRATANTE deverá anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução contratual, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos colaboradores eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou pendências observadas, encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

7.6. DO PREPOSTO DA CONTRATADA

7.6.1. A CONTRATADA deverá indicar Preposto, que será responsável por acompanhar a execução do CONTRATO e atuar como interlocutor administrativo principal junto a CONTRATANTE incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às questões legais e administrativas referentes à execução contratual.

7.7. DA REUNIÃO INICIAL

7.7.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução do contrato.

7.7.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do art. 31 da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, e ocorrerá em até **5 (cinco) dias úteis** da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE;

7.7.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- 7.7.3.1. Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu preposto;
- 7.7.3.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- 7.7.3.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- 7.7.3.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual; e
- 7.7.3.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste Termo de Referência.

7.8. DOS RELATÓRIOS DE SERVIÇO

7.8.1. A CONTRATADA deverá emitir e entregar RELATÓRIOS MENSIS DE SERVIÇO com o objetivo de demonstrar as atividades realizadas, os indicadores de nível de serviço e as intercorrências técnicas relacionadas à execução dos serviços, até o quinto dia útil do mês, subsequente a execução dos serviços, conjuntamente com a fatura fiscal de cobrança da prestação dos serviços prestados.

Tabela 5 - Relatórios de serviço.

Item	Descrição
RS1	Relatório gerencial dos serviços prestados.
RS2	Relatório de resolução de chamados.
RS3	Relatório de chamados reabertos por erros ou execução incompleta.
RS4	Relatório de chamados solucionados no 1º nível.
RS5	Relatório de tempo médio de duração do atendimento de telefônico.
RS6	Relatório de tempo médio de espera de atendimento telefônico.
RS7	Relatório de abandono de ligação telefônica.
RS8	Relatório de rotatividade de profissionais.
RS9	Relatório de vinculação da resolução do chamado à base de conhecimento.
RS10	Relatório de satisfação do usuário.

7.8.2. O conteúdo detalhado e a forma dos RELATÓRIOS MENSIS DE SERVIÇO deverão ser definidos pelas partes, entretanto, deverão conter no mínimo as informações necessárias para aferir os elementos de gestão contratual (atividades e tarefas executadas, subsídios para glosa na fatura). Caso a CONTRANTE julgue necessário, a qualquer tempo poderão ser requeridos novos parâmetros na composição dos relatórios mensais de serviço, dispondo a CONTRATADA 30 (trinta) dias corridos para eventuais adequações.

7.8.3. Objetivando a atestar a veracidade e a fidedignidade das informações e dados apresentados pela CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá, a seu critério, exigir a comprovação das informações prestadas pela CONTRATADA, quer através do fornecimento de dados brutos ou através de auditoria nas ferramentas utilizadas para geração e tratamento desses dados. A recusa, a morosidade ou a comprovada má-fé da CONTRATADA em prover tais informações é passível de sanção através da aplicação das penalidades administrativas e contratuais cabíveis.

7.9. DA FISCALIZAÇÃO

7.9.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos art. 117, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, nos termos do art. 33 da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, recepcionado pelo Decreto Distrital n.º 45.011, de 27 de setembro de 2023, observando-se, em especial, as rotinas a seguir:

7.10. DA FISCALIZAÇÃO TÉCNICA

7.10.1. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, recepcionado pelo Decreto Distrital n.º 45.011, de 27 de setembro de 2023, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, conforme o inciso VI do art. 24 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

7.10.2. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, de acordo com §1º, do art. 117, Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, e inciso II do art. 24 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

7.10.3. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção, conforme o inciso III do art. 24 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

7.10.4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso, conforme o inciso IV do art. 24 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

7.10.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato, conforme o inciso V do art. 24 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

7.10.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual, conforme o inciso VII do art. 24 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

7.11. DA FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

7.11.1. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, recepcionado pelo Decreto Distrital n.º 45.011, de 27 de setembro de 2023, verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário, conforme o inciso II do art. 25 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

7.11.2. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência, conforme o inciso IV do art. 25 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

7.12. DO GESTOR DO CONTRATO

7.12.1. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, recepcionado pelo Decreto Distrital n.º 45.011, de 27 de setembro de 2023, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de fornecimento dos bens, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração, conforme o inciso IV do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

7.12.2. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais, conforme o inciso IV do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

7.12.3. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência, conforme o inciso II do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

7.12.4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme o inciso VIII do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

7.12.5. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021 ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso, de acordo com o inciso X do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023;

7.12.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual, conforme o inciso VII do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

7.12.7. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração, conforme o inciso VI do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

7.12.8. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, em conformidade com o art. 120 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

8. DO CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), para aferição do tempo de atividade ou continuidade dos serviços contratados. Os níveis mínimos de serviço definem critérios objetivos e mensuráveis cuja finalidade é aferir e avaliar os resultados dos serviços contratados e o desempenho da CONTRATADA, conforme será apresentado mais adiante. Neles encontram-se definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados; o nível mínimo aceitável; e os descontos a serem aplicados na fatura, quando o serviço prestado não alcançar o nível esperado.

8.2. Os níveis de serviços devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso e comprometimento de qualidade que está assumindo para a prestação dos serviços e fornecimento dos bens. Portanto, no decorrer da execução contratual a CONTRATADA deverá monitorar continuamente seus indicadores, zelando pela qualidade dos serviços e pela efetiva entrega de resultados.

8.3. Na medição dos valores para faturamento de cada Ordem de Serviço será apurado o afastamento dos indicadores de medição de resultado em relação às metas estabelecidas. Nos casos em que o afastamento apontar o desempenho abaixo da meta exigida será calculado o valor do ajuste (desconto/glosa) a ser aplicado sobre o faturamento – de acordo com os critérios fixados para cada indicador. Não há previsão de pagamentos adicionais para superação de metas.

8.4. Eventualmente poderão existir impedimentos técnicos para o atendimento dos prazos previamente estabelecidos para uma demanda ou indicador. Nesses casos, a CONTRATADA deverá notificar formalmente à CONTRATANTE, ficando a critério exclusivo desse, avaliar os impedimentos, assim como acatar ou rejeitar as justificativas apresentadas. São considerados para a presente contratação os seguintes indicadores:

Tabela 6 - Indicadores de Nível de Serviço - INS1.

INS1 - Índice resolução de chamados classificados como severidade 1 dentro do prazo.	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na resolução de chamados elegíveis classificados como severidade 1.
Propósito	Assegurar a tempestividade no atendimento dos chamados elegíveis classificados como severidade 1.
Meta a cumprir	INS1 >= 90%
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$INS1 = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$ <p>Onde: INS1 = Indicador de atendimento aos prazos do serviço. ΣQ_{tap} = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 1 solucionados no prazo. ΣQ_{tr} = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 1 registradas.</p>
Observações	Obs1: Serão utilizados horas corridos na medição. Obs2: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador: INS1 ≥ 90% - Sem aplicação de ajustes.

<p>INS1 85% ≤ 89,99% - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS1 80% ≤ 84,99% - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS1 75% ≤ 79,99% - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS1 ≤ 74,99% - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.</p> <p>Caso o resultado do INS2 seja ≤ 74,99% além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>

Tabela 7 - Indicadores de Nível de Serviço - INS2.

INS2 - Índice resolução de chamados classificados como severidade 2 dentro do prazo.	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na resolução de chamados elegíveis classificados como severidade 2.
Propósito	Assegurar a tempestividade no atendimento dos chamados elegíveis classificados como severidade 2.
Meta a cumprir	INS2 >= 90%
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
Forma acompanhamento de	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>INS2 = 100 * (ΣQtap / ΣQtr)</p> <p>Onde:</p> <p>INS2 = Indicador de atendimento aos prazos do serviço.</p> <p>ΣQtap = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 2 solucionados no prazo.</p> <p>ΣQtr = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 2 registradas.</p>
Observações	<p>Obs1: Serão utilizados horas corridos na medição.</p> <p>Obs2: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.</p>
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador:</p> <p>INS2 ≥ 90% - Sem aplicação de ajustes.</p> <p>INS2 85% ≤ 89,99% - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS2 80% ≤ 84,99% - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS2 75% ≤ 79,99% - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS2 ≤ 74,99% - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.</p> <p>Caso o resultado do INS2 seja ≤ 74,99% além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>

Tabela 8 - Indicadores de Nível de Serviço - INS3.

INS3 - Índice resolução de chamados classificados como severidade 3 dentro do prazo.	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na resolução de chamados elegíveis classificados como severidade 3.
Propósito	Assegurar a tempestividade no atendimento dos chamados elegíveis classificados como severidade 3.
Meta a cumprir	INS3 >= 90%
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
Forma acompanhamento de	Relatório.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>INS3 = 100 * (ΣQtap / ΣQtr)</p> <p>Onde:</p> <p>INS3 = Indicador de atendimento aos prazos do serviço.</p> <p>ΣQtap = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 3 solucionados no prazo.</p> <p>ΣQtr = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 3 registradas.</p>

Observações	Obs1: Serão utilizados horas corridos na medição. Obs2: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador: INS3 \geq 90% - Sem aplicação de ajustes. INS3 $85\% \leq 89,99\%$ - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato. INS3 $80\% \leq 84,99\%$ - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato. INS3 $75\% \leq 79,99\%$ - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato. INS3 $\leq 74,99\%$ - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato. Caso o resultado do INS3 seja $\leq 74,99\%$ além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.

Tabela 9 - Indicadores de Nível de Serviço - INS4.

INS4 - Índice resolução de chamados classificados como severidade 4 dentro do prazo.	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na resolução de chamados elegíveis classificados como severidade 4.
Propósito	Assegurar a tempestividade no atendimento dos chamados elegíveis classificados como severidade 4.
Meta a cumprir	INS4 \geq 90%
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	INS4 = 100 * (ΣQtap / ΣQtr) Onde: INS4 = Indicador de atendimento aos prazos do serviço. Σ Qtap = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 4 solucionados no prazo. Σ Qtr = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 4 registradas.
Observações	Obs1: Serão utilizados horas corridos na medição. Obs2: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador: INS4 \geq 90% - Sem aplicação de ajustes. INS4 $85\% \leq 89,99\%$ - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato. INS4 $80\% \leq 84,99\%$ - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato. INS4 $75\% \leq 79,99\%$ - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato. INS4 $\leq 74,99\%$ - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato. Caso o resultado do INS4 seja $\leq 74,99\%$ além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.

Tabela 10 - Indicadores de Nível de Serviço - INS5.

INS5 - Índice de chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o percentual de chamados elegíveis reabertos por erros ou execução incompleta.
Propósito	Assegurar a qualidade no atendimento das requisições/incidentes.
Meta a cumprir	INS5 \leq 2%
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	INS5 = 100 * (ΣQtr / ΣQtap)

	<p>Onde:</p> <p>INS5 = Indicador de chamados elegíveis reabertos por erros ou execução incompleta.</p> <p>ΣQ_{tap} = Quantidade total de chamados elegíveis solucionados.</p> <p>ΣQ_{tr} = Quantidade total de chamados elegíveis reabertos por erros ou execução incompleta.</p>
Observações	<p>Obs1: Serão utilizados horas corridos na medição.</p> <p>Obs2: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.</p>
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador:</p> <p>INS5 \leq 2% - Sem aplicação de ajustes.</p> <p>INS5 2,01% \leq 4% - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS5 4,01% \leq 6% - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS5 6,01% \leq 8% - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS5 \leq 8,01% - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.</p> <p>Caso o resultado do INS5 seja \leq 8,01% além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>

Tabela 11 - Indicadores de Nível de Serviço - INS6.

INS6 - Índice de chamados solucionados no 1º nível.	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir a quantidade de chamados elegíveis solucionados no 1º nível.
Propósito	Acompanhar o desempenho da equipe de 1º nível de atendimento com a efetividade no atendimento.
Meta a cumprir	INS6 \geq 80%
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>INS6 = 100 * (ΣQ_{tap} / ΣQ_{tr})</p> <p>Onde:</p> <p>INS6 = Indicador de chamados elegíveis solucionados no 1º nível.</p> <p>ΣQ_{tap} = Quantidade total de chamados elegíveis registrados.</p> <p>ΣQ_{tr} = Quantidade total de chamados elegíveis não escalados para o 2º nível de atendimento.</p>
Observações	Obs1: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador:</p> <p>INS6 \geq 80% - Sem aplicação de ajustes.</p> <p>INS6 75% \leq 79,99% - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS6 70% \leq 74,99% - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS6 65% \leq 69,99% - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS6 \leq 64,99% - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.</p> <p>Caso o resultado do INS6 seja \leq 64,99% além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>

Tabela 12 - Indicadores de Nível de Serviço - INS7.

INS7 - Índice de Tempo Médio de Duração do Atendimento de Telefônico	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo médio de atendimento é a média de duração das ligações entre o Atendente e o Usuário.
Propósito	Garantir os níveis de serviços acordados de acordo com as metas estabelecidas e prever o acúmulo de ligações em fila de espera.
Meta a cumprir	INS7 \geq 85% de atendimento com tempo inferior a 10 (dez) minutos.
Instrumento de medição	Sistema de Telefonia
Forma de acompanhamento	Relatório.

Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$INS7 = 100 * (\Sigma Qlp / \Sigma Qtla)$ <p>Onde: INS7 = Índice de tempo médio de duração do atendimento de telefônico. ΣQlp = Quantidade total de ligações $\Sigma Qtla$ = Quantidade total de ligações atendidas dentro do prazo</p>
Observações	Obs1: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador:</p> <p>INS7 \geq 85% - Sem aplicação de ajustes.</p> <p>INS7 80% \leq 84,99% - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS7 75% \leq 79,99% - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS7 70% \leq 74,99% - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS7 \leq 69,99% - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.</p> <p>Caso o resultado do INS7 seja \leq 74,99% além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>

Tabela 13 - Indicadores de Nível de Serviço - INS8.

INS8 - Índice de Tempo Médio de Espera de Atendimento Telefônico	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo médio de percorrido em fila de espera desde o início da chamada telefônica até que seja atendida pelo Atendente.
Propósito	Monitorar a disponibilidade do serviço de atendimento de Atendimento ao Usuário de TIC.
Meta a cumprir	INS8 \geq 85% de atendimento com tempo inferior a 30 (trinta) segundos.
Instrumento de medição	Sistema de Telefonia
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$INS8 = 100 * (\Sigma Qtl / \Sigma Tea)$ <p>Onde: INS8 = Índice de Tempo Médio de Espera de Atendimento Telefônico. ΣQtl = Quantidade total de ligações ΣTea = Tempo total de espera para atendimento</p>
Observações	Obs1: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador:</p> <p>INS8 \geq 85% - Sem aplicação de ajustes.</p> <p>INS8 80% \leq 84,99% - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS8 75% \leq 79,99% - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS8 70% \leq 74,99% - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS8 \leq 69,99% - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.</p> <p>Caso o resultado do INS7 seja \leq 74,99% além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>

Tabela 14 - Indicadores de Nível de Serviço - INS9.

INS9 - Índice de Abandono de Ligação Telefônica	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir a quantidade de ligações abandonadas na fila de espera pelo usuário sem receber atendimento com tempo superior a 30 segundos.
Propósito	Manter a qualidade e a agilidade do serviço de atendimento de Atendimento ao Usuário de TIC.
Meta a cumprir	INS9 \leq 5% de taxa de abandono.

Instrumento de medição	Sistema de Telefonia
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$INS9 = 100 * (\Sigma Q_{tla} / \Sigma Q_{tl})$ <p>Onde: INS9 = Média percentual de ligações abandonadas. ΣQ_{tla} = Quantidade total de ligações abandonadas após espera de 30 segundos. ΣQ_{tl} = Quantidade total de ligações</p>
Observações	Obs1: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador:</p> <p>INS9 \leq 5% - Sem aplicação de ajustes.</p> <p>INS9 5,01% \leq 7% - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS9 7,01% \leq 9% - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS9 9,01% \leq 11% - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS9 \leq 11,01% - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.</p> <p>Caso o resultado do INS9 seja \leq 11,01% além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>

Tabela 15 - Indicadores de Nível de Serviço - INS10.

INS10 - Índice de rotatividade de profissionais.	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir a rotatividade de profissionais da CONTRATADA nos últimos 3 meses.
Propósito	Garantir baixa rotatividade de profissionais a fim de evitar o tempo gasto na transferência de conhecimento e outros prejuízos na execução, de forma que a empresa garanta as condições mínimas que sejam favoráveis a manutenção do profissional no contrato, como por exemplo: Salários compatíveis com a média do mercado, capacitações e outros benefícios.
Meta a cumprir	INS10 \leq 10%
Instrumento de medição	Relatório mensal de prestação de serviços.
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Trimestral.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$INS10 = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$ <p>Onde: INS10 = Indicador de rotatividade de profissionais. ΣQ_{tap} = Quantidade total de profissionais. ΣQ_{tr} = Quantidade total de profissionais substituídos.</p>
Observações	<p>Obs1: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.</p> <p>Obs2: Não farão parte do escopo de contabilização eventuais desligamentos em razão da redução da quantidade de profissionais por ordem da CONTRATANTE.</p>
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador:</p> <p>INS10 \leq 10% - Sem aplicação de ajustes.</p> <p>INS10 10,01% \leq 15% - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS10 15,01% \leq 20% - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS10 20,01% \leq 25% - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS10 \leq 25,01% - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.</p> <p>Caso o resultado do INS10 seja \leq 25,01% além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>

Tabela 16 - Indicadores de Nível de Serviço - INS11.

INS11 - Índice de vinculação da resolução do chamado à base de conhecimento.

Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o efetivo uso de conhecimentos e procedimentos previamente cadastrados na base de conhecimento.
Propósito	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na base de conhecimento. De acordo com processo de cumprimento de requisição e tratamento de incidentes, a base de conhecimento deve ser consultada e ocorrendo sucesso na busca, o conhecimento deve ser usado e, ao final da resolução, vinculado ao chamado em questão. Caso não seja identificado conhecimento relevante, conforme procedimento de gerenciamento de incidentes a CONTRATADA deve produzir a documentação adequada para o conhecimento.
Meta a cumprir	INS11 >= 80%
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$INS11 = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$ <p>Onde: INS11 = Indicador de vinculação da resolução do chamado à base de conhecimento. ΣQ_{tap} = Quantidade total de chamados com resolução vinculada à base de conhecimento. ΣQ_{tr} = Quantidade total de chamados solucionados.</p>
Observações	Obs1: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador:</p> <p>INS11 \geq 80% - Sem aplicação de ajustes.</p> <p>INS11 75% \leq 79,99% - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS11 70% \leq 74,99% - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS11 65% \leq 69,99% - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS11 \leq 64,99% - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.</p> <p>Caso o resultado do INS11 seja \leq 64,99% além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>

Tabela 17 - Indicadores de Nível de Serviço - INS12.

INS12 - Índice de satisfação do usuário.	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir a satisfação do usuário.
Propósito	Mensurar a qualidade dos serviços prestados.
Meta a cumprir	INS12 >= 80% de usuários "Muito Satisfeito" e "Satisfeito" seguindo a classificação abaixo: <ul style="list-style-type: none"> • Muito satisfeito (9-10) • Satisfeito (8-7) • Regular (5-6) • Insatisfeito (4-3) • Muito insatisfeito (0-1-2)
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$INS12 = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$ <p>Onde: INS12 = Indicador de satisfação dos usuários. ΣQ_{tap} = Quantidade total de pesquisas respondidas como notas de muito satisfeito e satisfeito. ΣQ_{tr} = Quantidade total de pesquisas respondidas.</p>
Observações	Obs1: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.

Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador:</p> <p>INS12 \geq 80% - Sem aplicação de ajustes.</p> <p>INS12 75% \leq 79,99% - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS12 70% \leq 74,99% - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS12 65% \leq 69,99% - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS12 \leq 64,99% - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.</p> <p>Caso o resultado do INS12 seja \leq 64,99% além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>
--	---

8.4.1. Serão considerados chamados elegíveis as requisições e incidentes registrados na ferramenta de GSTI da CONTRATANTE, cuja fila de atendimento será destinada à CONTRATADA.

8.4.2. Considerando o princípio da finalidade, caso sejam verificadas incompatibilidades e/ou inconsistências, a CONTRATANTE poderá revisar fórmulas e parâmetros de cálculo de quaisquer dos indicadores de níveis mínimos de serviço previstos na presente contratação com o objetivo de lhe assegurar a aderência destes à essência do que se busca efetivamente aferir.

8.4.3. Novos Indicadores poderão ser criados e os indicadores existentes (inclusive o conteúdo dos questionários) poderão ser alterados pela CONTRATANTE, durante a execução do Contrato, visando à obtenção da melhoria na qualidade dos serviços. Qualquer alteração dos Indicadores deverá ser comunicada à CONTRATADA com no mínimo 30 (trinta) dias corridos de antecedência do início de sua vigência.

8.4.4. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

8.4.4.1. não produzir os resultados acordados;

8.4.4.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.4.4.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.4.5. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

8.5. DO RECEBIMENTO DO OBJETO

8.5.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021 e Arts. 24, X e 25, VII, do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023).

8.5.1.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.5.2. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 24, X, Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023).

8.5.3. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 25, VII, Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023).

8.5.4. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.5.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

8.5.5.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

8.5.6. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

8.5.7. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021).

8.5.8. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.5.9. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.5.10. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.5.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.5.11.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (Art. 23, VIII, Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023);

8.5.11.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

8.5.11.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

8.5.11.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e

8.5.11.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.5.12. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.5.13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.5.14. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato

8.6. DOS PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

8.6.1. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.6.1.1. Aferição dos níveis mínimos de serviço, mediante inspeção nos relatórios gerenciais, operacionais e de indicadores, fornecidos pela CONTRATADA, entre outros recursos necessários para aferição dos níveis mínimos de serviço previstos neste Termo de Referência, sendo a base de informações para a gestão e fiscalização do contrato.

8.6.1.1.1. Os indicadores previstos neste contrato serão obtidos através do *software* GSTI, na ocasião o GLPI, configurando na Central de Serviços, da CONTRATANTE, da central telefônica administrada pela CONTRATADA, entre outros recursos necessários para elaboração dos indicadores.

8.6.1.2. Inspeção e testes de conformidade e completude nos serviços que demandem intervenção física em equipamentos e bens de TIC. Essas inspeções e testes deverão ser realizados presencialmente mediante avaliação integral ou por amostragem dos itens que sofreram intervenção.

8.6.2. A CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las.

8.7. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

8.7.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela Contratante, conforme a tabela abaixo:

Tabela 18 - Ocorrência de desconformidade.

Id.	Ocorrência de desconformidade (OD)	Referência	Grau
OD1	Deixar de providenciar treinamento para seus funcionários, caso previsto na relação de obrigações da CONTRATADA.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	1
OD2	Emitir Nota Fiscal sem autorização de faturamento pelo Gestor do Contrato E/OU atrasar a apresentação de Nota Fiscal sem justificativa, em desacordo com o fluxo de fiscalização pactuado.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	1
OD3	Deixar de cumprir os requisitos legais, sociais e ambientais relacionados ao objeto contratado, conforme previsto nos requisitos da contratação E/OU deixar de cumprir qualquer outra obrigação contratual explícita ou derivada E/OU deixar de atender a qualquer outro requisito específico dos serviços contratados (explícitos ou derivados).	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	2
OD4	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada E/OU recusar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	2
OD5	Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto ou paliativo como por permanente E/OU deixar de realizar a complementação de serviço em razão de incompletude E/OU situação correlata.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	2
OD6	Permitir que seus funcionários realizem atividades sem a identificação obrigatória ou sem a utilização de EPI - Equipamento de Proteção Individual (quando o uso de tais equipamentos for necessário) E/OU permitir situação que crie possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais E/OU não instalar EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), quando necessário.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	2
OD7	Utilizar as dependências ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO E/OU executar o objeto em desacordo com as instruções e normas internas do CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	2
OD8	Deixar de cumprir determinação ou instrução formal do CONTRATANTE, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do CONTRATO.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
OD9	Deixar de cumprir horários relacionados à prestação dos serviços E/OU deixar de cumprir critérios de disponibilidade E/OU deixar de cumprir requisitos de cobertura ou quaisquer outros requisitos obrigatórios dos serviços contratados, conforme estabelecido em CONTRATO ou determinado, por escrito, pela CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
OD10	Recusar-se a entregar ao CONTRATANTE qualquer documentação amparada pelo objeto do CONTRATO ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da	3

	com de forma incompleta ou com atraso E/OU fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa.	obrigação.	
OD11	Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO E/OU recusar-se a corrigir erros ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
OD12	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que não atenda aos requisitos mínimos exigidos para o respectivo perfil profissional E/OU deixar de efetuar sua substituição após notificação pela CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
OD13	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que imprima conduta inconveniente, incompatível com suas atribuições, em desacordo às normas legais e/ou descordo às normas internas estabelecidas pela CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
OD14	Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente E/OU praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer E/OU praticar de modo a beneficiar-se indevidamente dos resultados.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4
OD15	Deixar de efetuar o pagamento de salários, vale transporte, vale refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução da CONTRATO.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4
OD16	Descumprir reiteradamente critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados e/ou no comprometimento dos benefícios e funcionalidades da contratação.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4
OD17	Destruir ou danificar equipamentos ou documentos de propriedade da CONTRATANTE E/OU expor o ambiente tecnológico da CONTRATANTE a riscos de Segurança da Informação, por culpa ou dolo de seus agentes.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4
OD18	Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores de níveis de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas gerenciais de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos indicadores de níveis de serviço.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4
OD19	Recusar, suspender ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4
OD20	Recusar, suspender, interromper ou retardar a apresentação da equipe e/ou de perfis profissionais exigidos para execução contratual e/ou autorizar a atuação de perfis na execução contratual sem prévia aprovação do CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4

8.7.2. Caso seja identificado o inadimplemento na execução do objeto, serão aplicadas multas de acordo com os níveis de gradação definidos a seguir:

Tabela 19 - Gradação de correspondência para aplicação da sanção de multa.

Grau	Correspondência	Nível
1	Multa de 0,50% sobre o valor do contrato.	Baixa
2	Multa de 1,00% sobre o valor do contrato.	Média
3	Multa de 2,50% sobre o valor do contrato.	Alto
4	Multa de 5,00% sobre o valor do contrato.	Grave

8.7.3. Cada ocorrência de desconformidade esta associada a um nível de gradação, os quais estão associados a multas. Assim a cada infração serão aplicadas a multas de acordo com nível de gradação da infração cometida. Ao exceder o limite máximo de 10 (dez) infrações durante a vigência contratual OU mediante o reiterado descumprimento de critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos OU diante da reiterada aplicação de sanções contratuais, a CONTRATANTE deverá avaliar a possibilidade de promover a rescisão do CONTRATO em função da INEXECUÇÃO TOTAL ou PARCIAL DO OBJETO, da perda de suas funcionalidades e da comprovada desconformidade com os critérios mínimos de qualidade exigidos – ressalvada a aplicação adicional de outras sanções administrativas cabíveis, respeitados os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da ampla defesa e do contraditório.

8.7.4. Caso seja identificado o inadimplemento na execução do objeto, serão aplicadas multas de acordo com os níveis de gradação, ou seja, cada ocorrência corresponde a um nível de gradação, que por sua vez, corresponde a uma multa que deverá ser aplicada a CONTRATADA.

8.7.5. Nos casos de atrasos injustificados ou inexecução total ou parcial dos compromissos assumidos com a Administração aplicar-se-ão as sanções administrativas estabelecidas no art. 156, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

8.7.6. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que a CONTRATADA:

8.7.6.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

8.7.6.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.8. DO PROCESSO DE AFERIÇÃO

8.8.1. A frequência da aferição e avaliação dos indicadores de medição de resultado será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar RELATÓRIO DE SERVIÇO, apresentando-o ao Gestor do Contrato até o 5º (quinto) dia útil de cada mês findo. Deverão constar no relatório todos os indicadores de resultados acordados e os indicadores de resultados alcançados, além da descrição das ocorrências registradas no período, com respectivo tratamento e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período.

8.8.2. Todos os registros deverão ser encerrados até o 5º dia do mês subsequente, para posterior extração do relatório de aferição dos níveis de serviços executados relacionadas ao mês de abertura do registro.

8.8.3. Registros que permanecerem em aberto, após o 5º dia do mês subsequente, serão analisados individualmente e, caso seja identificada alguma inconformidade, serão pontuados como ocorrências relacionadas ao controle de qualidade e inconformidades dos serviços.

8.8.4. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês.

8.8.5. Para fins de cálculo dos indicadores, as demandas serão computadas nos níveis em que forem encerradas.

8.8.6. A meta exigida representa o parâmetro de valor exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) que deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos indicadores.

8.8.7. Os tempos serão contados a partir do primeiro contato do cliente (recebimento da solicitação inicial), mesmo quando houver transferência da solicitação entre serviços. No caso da contagem em dias, a contagem é efetuada dia a dia, incluindo o primeiro e o último dia.

8.8.8. Os indicadores serão medidos e avaliados, tendo como referência o total de incidentes e requisições encerrados no mês anterior, considerando as 24 (vinte e quatro) horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado, em cada um dos serviços e passíveis de solução por esse serviço.

8.8.9. A abrangência dos indicadores de disponibilidade e a sua forma de cálculo serão definidos pela SES-DF, e serão aplicadas pela CONTRATADA nas ferramentas de monitoramento e estatísticas do serviço;

8.8.10. A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento das metas previstas **não deverá ser superior a 30% (trinta) por cento do faturamento mensal para o período, caso esse limite seja ultrapassado** deverão ser aplicadas as demais sanções dispostas neste Documento e na legislação vigente.

8.8.11. Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo do indicador de serviço.

8.8.12. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores.

8.8.13. No caso dos indicadores de atendimento, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações da CONTRATANTE, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato.

8.8.14. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do Contrato, os indicadores de medição de resultado, metas, glosas, bem como a definição das prioridades, poderão ser revistos, alterados e/ou incluídos, a critério da CONTRATANTE; para isso, a CONTRATADA terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos para adequação.

8.8.15. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados e os indicadores apurados pela SES-DF configura-se como não cumprimento das metas definidas, sendo, neste caso, aplicadas as sanções administrativas previstas neste termo, levando-se em consideração a dedução no pagamento estipulado de acordo com os indicadores de medição de resultado.

8.8.16. A simples aplicação de glosas por não atingimento dos indicadores de medição de resultado não exige a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas neste Documento ou na legislação vigente.

8.9. DAS MÉTRICAS DE FATURAMENTO E MODELO DE REMUNERAÇÃO

8.9.1. O faturamento dos serviços para pagamento deverá ocorrer por ORDEM DE SERVIÇO compreendendo os serviços prestados em cada item de faturamento, da seguinte forma:

Fórmula: Faturamento = (Ordem de Serviço - Glosa Nível de Serviço) onde:

8.9.2. Faturamento = Remuneração devida à CONTRATADA pela prestação dos serviços demandados em uma Ordem de Serviço, considerando as quantidades, perfis profissionais, disponibilidade e os valores estabelecidos em Contrato.

8.9.3. Glosa Nível de Serviço = Reduções no pagamento em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos, conforme critérios de reduções no pagamento.

8.10. DA LIQUIDAÇÃO

8.10.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, de acordo com as Normas de Planejamento, Orçamento, Finanças, Patrimônio e Contabilidade do Distrito Federal;

8.10.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021;

8.10.3. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

8.10.3.1. o prazo de validade;

8.10.3.2. a data da emissão;

8.10.3.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

8.10.3.4. o período respectivo de execução do contrato;

8.10.3.5. o valor a pagar; e

8.10.3.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.10.4. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à CONTRATANTE;

- 8.10.5. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF) ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021;
- 8.10.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:
- 8.10.7. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
- 8.10.8. identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.
- 8.10.9. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE;
- 8.10.10. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;
- 8.10.11. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa;
- 8.10.12. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.

8.11. DO PRAZO DE PAGAMENTO

- 8.11.1. O pagamento será efetuado em até **30 (trinta) dias corridos**, contados a partir da data de apresentação da Nota Fiscal, desde que o documento de cobrança esteja em condições de liquidação de pagamento;
- 8.11.2. Passados 30 (trinta) dias corridos sem o devido pagamento por parte da Administração, que não seja devido a atrasos da CONTRATADA, a parcela devida será atualizada monetariamente, desde o vencimento da obrigação até a data do efetivo pagamento de acordo com a variação "*pro rata tempore*" do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, nos termos do art. 24 da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022.
- 8.11.3. Os pagamentos de valores iguais ou superiores a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) serão feitos, exclusivamente, mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário, junto ao Banco de Brasília S/A - BRB, exceto os pagamentos a empresas de outros Estados da federação que não mantenham filiais e/ ou representações no DF e que venceram processo licitatório no âmbito deste ente federado.

8.12. DA FORMA DE PAGAMENTO

- 8.12.1. O pagamento será realizado mensalmente POR ORDEM DE SERVIÇO, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente, de acordo com as Normas de Planejamento, Orçamento, Finanças, Patrimônio e Contabilidade do Distrito Federal;
- 8.12.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

9. DA FORMA E CRITÉRIO PARA SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

9.1. DA FORMA DE SELEÇÃO E DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

9.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de Licitação, na modalidade Pregão, sob a forma Eletrônica, com adoção do critério de julgamento de **MENOR PREÇO POR GRUPO**, em atenção art. 114, do Decreto n.º 44.330, de 16 de março de 2023 e ao inciso I do art. 33 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

9.1.1.1. A escolha pelo critério de julgamento de menor preço por grupo, esta pautada no comprometimento técnico e econômico da contratação. Isso porque, ao se admitir uma quantidade demasiada de fornecedores há maior número de procedimentos de seleção, o que tornaria bem mais oneroso o trabalho da administração pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de controle, de sorte que poderia colocar em risco a celeridade processual e a economia de escala, comprometendo a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

9.1.1.2. Ademais, ao se admitir múltiplos fornecedores, além da perda de uniformidade e padronização da solução, corre-se o risco do surgimento de vários contratos, circunstância que eleva a complexidade dos procedimentos de gestão contratual, comprometendo, assim, o princípio da eficiência administrativa.

9.1.1.3. Outrossim, as atividades de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC guardam correlação entre si, pois são serviços de mesma natureza e necessários para garantir o suporte e apoio técnico especializado aos usuários de TIC da SES-DF, e desta forma foram agrupados considerando a viabilidade técnica voltada à integridade do objeto, os resultados a serem alcançados e tempos de atendimento, a maior integração entre as equipes e ao compartilhamento de recursos.

9.1.1.4. Do ponto de vista administrativo, no Acórdão n.º 5301/2013-Segunda Câmara o egrégio TCU entendeu como legítima a reunião em grupo de elementos de mesma característica, quando a adjudicação por itens isolados onerar "o trabalho da administração pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de controle, colocando em risco a economia de escala e a celeridade processual", o que pode comprometer a seleção da proposta mais vantajosa. No mais, essa configuração já é amplamente compreendida e adotada pelo mercado – sendo a contratação em grupo a forma mais comumente praticada na Administração Pública para a presente pretensão contratual.

9.1.1.5. Além disso, considerando que nenhum dos itens que compõem a pretensão contratual são considerando de grande vulto e que o objeto é constituído de bens comuns com características homogêneas, entendemos não haver qualquer restrição ao universo de potenciais licitantes, havendo no mercado competidores individuais em número suficiente para garantir a competitividade do certamente, tanto em termos de quantidade e como de capacidade técnica.

9.1.1.6. Desse modo, consideramos que a admissão da adjudicação por grupo, mantém a caracterização da solução de Tecnologia da Informação, sem que ocorra riscos de perda da capacidade de integração dos serviços, do potencial de compartilhamento de recursos e da caracterização do objeto da licitação e mantendo de forma simplificada a gestão e fiscalização do contrato em uma única avença, temos que a escolha pelo critério de julgamento de menor preço por grupo se mostra pertinente.

9.1.2. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às especificações e exigências contidas neste Termo de Referência e seus Apêndices, bem como àquelas que apresentarem contiverem vícios insanáveis, não obedecerem às especificações técnicas pormenorizadas no edital, apresentarem preços inexequíveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação e apresentarem desconformidade com quaisquer outras exigências do edital, desde que insanável em consonância com o disposto no art. 59, incisos I a V da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

9.2. DO MODO DE DISPUTA

9.2.1. O modo de disputa será aberto, em consonância com o inciso I do Art. 56 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.2.2. A opção por este modo de disputa esta relacionada a melhor adequabilidade desse modo, as contratações via pregão, cujo critério de julgamento é menor preço para os itens da licitação.

9.2.3. Outrossim, no modo de disputa aberto, a fase de lances resume-se à disputa eletrônica, realizada por todos os licitantes, oportunidade em que os valores são registrados pelo sistema e o lance vencedor é aquele que apresenta o melhor preço, obtido no encerramento dessa etapa de disputa.

9.2.4. O estímulo contínuo da disputa de preços no modo aberto, ou seja, os lances sucessivos, públicos e decrescentes, afasta todo risco de empresas amadoras (novas no mercado) apresentarem valor fora do mercado numa etapa fechada (que é sigilosa).

9.2.5. Os preços em disputa aberta são claros para melhor competição entre os participantes. Tal circunstância, mitiga riscos de fracasso e contribui para que a licitação alcance mais prontamente os resultados pretendidos.

9.2.6. Ademais, não foi possível identificar que optar por modo disputa diferente do "modo aberto" venha a trazer vantagem para a Administração e nem mesmo aponta simplificação do processo ou celeridade no resultado da licitação.

9.3. DO REGIME DE EXECUÇÃO

9.3.1. O regime de execução do contrato será por **EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL**.

9.4. DA APLICAÇÃO DA MARGENS DE PREFERÊNCIA

9.4.1. DA COTA RESERVADA

9.4.1.1. Quanto à previsão do benefício da Cota Reservada prevista na Lei Distrital n.º 4.611, de 9 de agosto de 2011, que regulamenta no Distrito Federal o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para microempresas, empresas de pequeno porte e micro empreendedores individuais, esclarecemos que tal proveito NÃO se aplica à contratação almejada, tendo em vista se tratar de contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de natureza indivisível, para alocação de perfis profissionais altamente especializados, visando a operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação os quais devem ser realizados pelo mesmo prestador de serviços, sob pena de desconhecimento quanto os procedimentos adotados para resolução dos incidentes e atendimento as requisições registradas no ambiente computacional da SES-DF.

9.4.2. DA LICITAÇÃO EXCLUSIVA

9.4.2.1. Em observância aos art. 25, §2º, da Lei 4.611, de 9 de agosto de 2011, e 7º, do Decreto Distrital 35.592, de 2 de julho 2014, conforme explanado acima, **não** serão destinados itens a participação **Exclusiva** das entidades preferenciais.

9.5. DA PROPOSTA TÉCNICA E DE PREÇOS

9.5.1. A PROPOSTA de preços deverá ser apresentada de acordo com o Modelo de Proposta - Apêndice VI, contendo o resumo da proposta de preços, observando estritamente a descrição dos itens e os quantitativos objeto deste Termo de Referência, de forma a garantir a permitir seu adequado julgamento, e a documentação técnica da solução ofertada. A PROPOSTA TÉCNICA E DE PREÇOS deverá ter prazo de validade não inferior a 90 (NOVENTA) DIAS CORRIDOS dias a contar de sua apresentação;

9.5.2. Nos preços cotados deverão estar incluídas todas as despesas direta e indiretamente envolvidas na prestação dos serviços, tais como (não se limitando a): transporte, seguros, salários, encargos sociais, encargos fiscais e taxas comerciais, impostos, taxas de contribuição, tarifas públicas e quaisquer outros custos, quando aplicáveis, necessários ao integral cumprimento do objeto contratado. Deverão estar contidos ainda todos os custos marginais referentes aos profissionais eventualmente designados para a prestação dos serviços, tais como (não se limitando a): deslocamentos, hospedagens, treinamentos, etc.

9.5.3. A LICITANTE deverá declarar, no momento de sua PROPOSTA, que possui capacidade técnica adequada para executar o objeto da licitação atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis mínimos de serviço exigidos, cumprindo os requisitos especificados para a presente contratação.

9.5.4. As LICITANTES deverão obrigatoriamente encaminhar DEMONSTRATIVO DE CÁLCULO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS dos serviços objeto da PROPOSTA em nível de detalhamento que permita a identificação de todos os recursos produtivos utilizados (insumos), com as respectivas quantidades e custos unitários e totais, conforme **Modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, disposto no Apêndice XVII**.

9.5.5. O demonstrativo de cálculo de custos e formação de preços deve conter o custo individual por grupo, por item, por perfil profissional e por nível de senioridade para todos os itens, de acordo com as definições contidas neste Termo de Referência considerando a quantidade prevista de perfis e a remuneração mínima por perfil e por nível.

9.5.6. A remuneração mínima por perfil profissional e por nível de senioridade a ser considerada na elaboração da PROPOSTA e do DEMONSTRATIVO DE CÁLCULO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS encontra-se detalhada na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 e atualizações, a qual é fruto de amplo levantamento de mercado.

9.6. DAS EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

9.6.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

9.6.2. DA HABILITAÇÃO JURÍDICA

9.6.2.1. Registro comercial, arquivado na Junta Comercial respectiva, no caso de empresa individual;

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

9.6.2.3. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

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

9.6.3. DA HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

9.6.3.1. Registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

9.6.3.2. Prova de inscrição no cadastro de contribuinte Estadual, Municipal ou do Distrito Federal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.6.3.3. Prova de regularidade para com as Fazendas Estadual e Municipal ou Distrital, do domicílio ou sede da licitante;

9.6.3.4. Prova de regularidade com a Fazenda Federal por meio da Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais, inclusive contribuições previdenciárias, e à Dívida Ativa da União, expedida pelo Ministério da Fazenda/Secretaria da Receita Federal do Brasil (Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 2014);

9.6.3.5. Para as empresas com sede e/ou domicílio fora do Distrito Federal, certidão Negativa de Débitos ou certidão positiva com efeito de negativa, emitida pela emitida pela receita da fazenda do Governo do Distrito Federal, em plena validade, que poderá ser obtida através do site www.fazenda.df.gov.br. (inteligência do art. 173, da LODF);

9.6.3.6. Certificado de Regularidade perante o FGTS, fornecido pela Caixa Econômica Federal;

9.6.3.7. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), em plena validade, que poderá ser obtida no site www.tst.jus.br/certidao.

9.7. DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

9.7.1. Certidão Negativa de falência, expedida pelo distribuidor da sede da empresa, datado dos últimos 30 (trinta) dias, ou que esteja dentro do prazo de validade expresso na própria Certidão. No caso de praças com mais de um cartório distribuidor, deverão ser apresentadas as certidões de cada um dos distribuidores;

9.7.2. Balanço Patrimonial e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentadas na forma da Lei devidamente registrados, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios;

9.7.3. As empresas constituídas no ano em curso poderão substituir o balanço anual por balanço de abertura, devidamente autenticado pela Junta Comercial;

9.7.4. As empresas constituídas há menos de 2 (dois) anos poderão apresentar o balanço do último exercício;

9.7.5. A boa situação financeira da empresa será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG) e Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG), resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:

$$\begin{aligned}
 & \text{ATIVO CIRCULANTE + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO} \\
 \text{LG} = & \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}} \\
 & \text{ATIVO CIRCULANTE} \\
 \text{LC} = & \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}} \\
 & \text{ATIVO TOTAL} \\
 \text{SG} = & \frac{\text{ATIVO TOTAL}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE+ EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}
 \end{aligned}$$

9.7.6. Declaração, assinada por profissional habilitado da área contábil, que ateste o atendimento dos índices econômicos previstos no item anterior;

9.7.7. As licitantes que apresentarem resultado menor ou igual a 1 (um), em qualquer um dos índices acima, deverão comprovar capital social mínimo ou patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado para o item/grupo de itens cotado constante deste Termo de Referência.

9.7.8. As exigências anteriormente citadas são necessárias para comprovar que a LICITANTE possui capacidade de qualificação econômico-financeira adequada para a execução do objeto, dado que a contratação de uma LICITANTE incapaz de executar o contrato ocasionará a não obtenção do objeto contratado e, conseqüentemente, o descumprimento das obrigações contratuais e aquelas previstas na legislação específica.

9.7.9. Ademais, a adoção dos índices não viola o caráter competitivo do certame, uma vez que não se vinculam à rentabilidade ou lucratividade dos licitantes, prestando-se tão somente à aferição da equilibrada situação financeira, constituindo-se em segurança para a CONTRATANTE na futura execução do contrato, sendo compatíveis com a complexidade exigida no objeto.

9.8. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

9.8.1. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

9.8.1.1. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

9.8.2. Comprovação de aptidão para a execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

9.8.3. Para fins de comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

9.8.3.1. Serviços de Atendimento com média de 2.000 (dois mil) chamados por mês, considerando o interstício de 12 (doze) meses.

9.8.3.2. Serviços de Atendimento de 1º nível (remoto), por meio de solução de GSTI, para, no mínimo, 10.800 (dez mil e oitocentos) usuários/mês.

9.8.3.3. Serviços de Atendimento de 2º nível (suporte local) em ambientes com pelo menos 3.500 (três mil e quinhentas) estações de trabalho, incluindo desktops e notebooks, incluindo serviços de instalação, configuração e suporte técnico em estações com ambiente Microsoft Windows 7 e Windows 10.

9.8.3.4. A presente exigência se faz necessária para comprovação de que a LICITANTE possua capacidade técnica operacional para prestar os serviços bens objeto da pretensão contratual, nos quantitativos pretendidos e dentro dos prazos de entrega preconizados. Além disso, visa assegurar que a LICITANTE possua capacidade técnica operacional indispensáveis ao cumprimento das obrigações contratuais quanto ao provimento dos recursos humanos com qualificação técnica adequada para a prestação dos serviços que se pretende contratar.

9.8.4. Para fins de comprovação e diligência, somente serão aceitos Atestado(s) de Capacidade Técnica contendo obrigatoriamente as seguintes informações:

9.8.4.1. Razão Social, CNPJ e endereço completo da emitente;

- 9.8.4.2. Razão Social da PROPONENTE;
- 9.8.4.3. Número e vigência do contrato;
- 9.8.4.4. Objeto do contrato;
- 9.8.4.5. Descrição dos serviços fornecidos;
- 9.8.4.6. Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento dos cronogramas pactuados;
- 9.8.4.7. Local e data de emissão;
- 9.8.4.8. Identificação do responsável pela emissão do atestado, com nome, cargo e telefone para contato;
- 9.8.4.9. Assinatura do responsável pela emissão do atestado; e
- 9.8.4.10. Devem ser originais ou autenticados, se cópias, e legíveis.

9.8.5. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

9.8.6. Excepcionalmente, **será vedado o somatório de atestados para comprovar a capacidade técnica**, visto que múltiplas execuções de objetos menores não capacitam, necessariamente, a empresa para a execução de objetos maiores e mais complexos como esse previsto neste Documento, e que visam mitigar os altos riscos de falha parcial ou total na execução e uma possível paralisação dos serviços essenciais de tecnologia da informação da SES-DF.

9.8.7. A presente cláusula visa assegurar que os concorrentes apresentem comprovações robustas de sua capacidade técnica e experiência para a execução dos serviços requeridos, contemplando na totalidade dos requisitos exigidos pelo edital, garantindo, assim, que a empresa tenha experiência comprovada em projetos de similar complexidade e porte ao que está sendo licitado.

9.8.8. Na ocorrência de atestados emitidos por empresas estrangeiras, deverão traduzir para a língua portuguesa, escrita e falada no Brasil, (por tradutor juramentado) o(s) seu(s) atestado(s) internacional(is).

10. DO REGISTRO DE PREÇOS

10.1. DA VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

10.1.1. A Ata de Registro de Preços terá vigência de 12 (doze) meses, contados da data de sua publicação na imprensa oficial do Distrito Federal, podendo ser prorrogado, por igual período, desde que comprovado que as condições e o preço permanecem vantajosos.

10.1.2. O instrumento de contrato decorrente da ata de registro de preços terá sua vigência estabelecida em conformidade com as disposições nela contidas, de acordo com parágrafo único do art. 84 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021 e do § 1º, do art. 198 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

10.2. DA ADESÃO A ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

10.2.1. As adesões à Ata de Registro de Preços poderão ser admitidas mediante prévia consulta a Subsecretaria de Compras Governamentais (SCG/SEEC), desde que devidamente comprovada à vantagem e respeitada às condições e as regras estabelecidas no art. 208, do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023, e § 5º do art. 86 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

10.2.2. As adesões à ata de registro de preços não poderão exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado em ata para o órgão gerenciador e órgãos participantes, independentemente do número de órgãos não participantes que venham aderir, e as aquisições adicionais não excedam, por órgão, a 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos registrados na ata e deverão ser realizadas em conformidade com o Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

10.3. DAS OBRIGAÇÕES DO ÓRGÃO GERENCIADOR

10.3.1. Efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços.

10.3.2. Conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados.

10.3.3. Aplicar as penalidades por descumprimento do pactuado na Ata de Registro de Preços.

10.3.4. Deliberar o fornecimento da solução para órgão não participante da Ata de Registro de Preços, consultando o beneficiário da Ata e verificando as condições de fornecimento, de forma a evitar extrapolações dos limites de produtividade ou de capacidade mínima de fornecimento.

10.3.5. As formas de comunicação entre os envolvidos dar-se-ão por e-mail ou sistema informatizado, quando disponível.

10.3.6. Os órgãos aderentes deverão reportar ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável, a aplicação de sanções administrativas, alteração de item registrado em Ata por modelo equivalente ou superior e outras ocorrências atípicas ao objeto inicialmente registrado.

10.4. DA JUSTIFICATIVA DE REGISTRO DE PREÇO

10.4.1. A adoção do Sistema de Registro de Preços para o pretenso certame fundamenta-se no art. 190, Incisos I, do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023, haja vista que suas características ensejam contratações frequentes.

10.4.2. Ademais, o uso do Sistema de Registro de Preço para o pretenso certame possibilitará a aquisição parcelada, de acordo com a necessidade e disponibilidade orçamentária do órgão, viabilizando assim a contratação de serviços remunerados por perfil profissional.

10.4.3. Ainda, considera-se boa prática a sistematização das compras em sistema de registro de preços, por ser legislação de dinamização da gestão pública, na medida em que confere transparência às compras e propicia o melhor planejamento das aquisições e norteia-se pelo princípio constitucional da eficiência e eficácia.

10.4.4. Por fim, a existência de preços registrados não obriga a Administração Pública a contratar, facultando-se a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, assegurada preferência ao fornecedor registrado em igualdade de condições.

11. DA ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O valor total estimado da contratação, para 24 (vinte e quatro) meses de execução, é de **R\$ 14.923.500,72 (quatorze milhões, novecentos e vinte e três mil e quinhentos reais e setenta e dois centavos)**, conforme detalhamento na tabela a seguir:

Tabela 20 - Estimativa de custo total da contratação.

Grupo	Item	Descrição	CATSER	Perfil profissional	Valor estimado unitário	Valor unitário (fator k 2,28)	Quantidade	Valor estimado mensal	Valor estimado para 12 meses	Valor estimado para 24 meses
1	1	Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC.	26980	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 8.204,92	R\$ 18.707,22	1	R\$ 18.707,22	R\$ 224.486,64	R\$ 448.973,28
				Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação	R\$ 7.672,17	R\$ 17.492,55	1	R\$ 17.492,55	R\$ 209.910,60	R\$ 419.821,20
	2	Atendimento a Usuários de TIC - 1º Nível	26980	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.073,46	R\$ 4.727,49	10	R\$ 47.274,90	R\$ 567.298,80	R\$ 1.134.597,60
				Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 2.754,12	R\$ 6.279,39	10	R\$ 62.793,94	R\$ 753.526,80	R\$ 1.507.053,60
	3	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível	26980	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 1.942,47	R\$ 4.428,83	22	R\$ 97.434,26	R\$ 1.169.211,12	R\$ 2.338.422,24
				Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 2.411,49	R\$ 5.498,20	23	R\$ 126.458,60	R\$ 1.517.503,20	R\$ 3.035.006,40
				Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 4.763,35	R\$ 10.860,44	3	R\$ 32.581,32	R\$ 390.975,84	R\$ 781.951,68
				Analista de suporte computacional Sênior	R\$ 7.695,83	R\$ 17.546,49	1	R\$ 17.546,49	R\$ 210.557,88	R\$ 421.115,76
	4	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	26980	Administrador de sistemas operacionais Sênior	R\$ 9.149,68	R\$ 20.861,27	2	R\$ 41.722,54	R\$ 500.670,48	R\$ 1.001.340,96
	5	Sustentação de Infraestrutura para Conectividade e Comunicação	26980	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior	R\$ 3.259,81	R\$ 7.432,37	4	R\$ 29.729,48	R\$ 356.753,76	R\$ 713.507,52
				Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	R\$ 10.283,00	R\$ 23.445,24	2	R\$ 46.890,48	R\$ 562.685,76	R\$ 1.125.371,52
	6	Sustentação de Infraestrutura para Segurança de TIC	26980	Administrador em segurança da informação Sênior	R\$ 12.011,81	R\$ 27.386,93	2	R\$ 54.773,86	R\$ 657.286,32	R\$ 1.314.572,64
	7	Sustentação de Infraestrutura para Monitoramento de Serviços de TIC	26980	Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 4.763,35	R\$ 10.860,44	1	R\$ 10.860,44	R\$ 130.325,28	R\$ 260.650,56
				Analista de suporte computacional Sênior	R\$ 7.695,83	R\$ 17.546,49	1	R\$ 17.546,49	R\$ 210.557,88	R\$ 421.115,76
Valor total estimado								R\$ 621.812,53	R\$ 7.461.750,36	R\$ 14.923.500,72

11.2. Consolidando os perfis profissionais de acordo com os itens da pretensa contratação, temos as seguintes estimativas:

Tabela 21 - Estimativa de custo total.

Item	Descrição	CATSER	Unidade	Quantidade	Valor estimado unitário	Valor estimado para 12 meses	Valor estimado para 24 meses
1	Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC	26980	Mês	24	R\$ 36.199,77	R\$ 434.397,24	R\$ 868.794,48
2	Atendimento a Usuários de TIC - 1º Nível	26980	Mês	24	R\$ 110.068,80	R\$ 1.320.825,60	R\$ 2.641.651,20
3	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível	26980	Mês	24	R\$ 274.020,67	R\$ 3.288.248,04	R\$ 6.576.496,08
4	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	26980	Mês	24	R\$ 41.722,54	R\$ 500.670,48	R\$ 1.001.340,96

5	Sustentação de Infraestrutura para Conectividade e Comunicação	26980	Mês	24	R\$ 76.619,96	R\$ 919.439,52	R\$ 1.838.879,04
6	Sustentação de Infraestrutura para Segurança de TIC	26980	Mês	24	R\$ 54.773,86	R\$ 657.286,32	R\$ 1.314.572,64
7	Sustentação de Infraestrutura para Monitoramento de Serviços de TIC	26980	Mês	24	R\$ 28.406,93	R\$ 340.883,16	R\$ 681.766,32
Valor total estimado					R\$ 621.812,53	R\$ 7.461.750,36	R\$ 14.923.500,72

11.3. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre Contratante e Contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

11.4. Em caso de licitação para Registro de Preços, os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

11.4.1. em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na alínea "d" do inciso II do caput do art. 124 da Lei Federal n.º 14.133, 1º de abril de 2021;

11.4.2. em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

11.4.3. serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou

11.4.4. poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

12. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados nas Normas de Planejamento, Orçamento, Finanças, Patrimônio e Contabilidade do Distrito Federal.

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

12.2.1. Unidade Orçamentária: 926119 - Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal

12.2.2. Fonte de Recursos: 100

12.2.3. Programa de Trabalho: 10.126.8202.2557.0100

12.2.4. Elemento de Despesa: 33.90.40

12.2.5. Plano Interno: N/A

12.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

12.4. DO CRONOGRAMA FÍSICO FINANCEIRO

Tabela 22 - Cronograma Físico Financeiro.

Evento	Prazo estimado	Valor
Evento 1	2024	R\$ 2.487.250,12
Evento 2	2025	R\$ 7.461.750,36
Evento 3	2026	R\$ 4.974.500,24

13. DA DESCRIÇÃO DOS APÊNDICES

Apêndice I - Modelo de Ordem de Serviço

Apêndice II - Termo de Recebimento Provisório

Apêndice III - Termo de Recebimento Definitivo

Apêndice IV - Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo

Apêndice V - Termo de Ciência

Apêndice VI - Modelo de Proposta

Apêndice VII - Modelo de Declaração de Sustentabilidade Ambiental

Apêndice VIII - Declaração de Vistoria Técnica

Apêndice IX - Declaração de Desistência de Vistoria Técnica

Apêndice X - Catálogo de Perfis Profissionais

Apêndice XI - Critérios para Priorização de Atendimentos

Apêndice XII - Histórico de Chamados

Apêndice XIII - Catálogo de Serviços

Apêndice XIV - Requisitos Mínimos para o Sistema de Telefonia.

Apêndice XV - Locais de Execução dos Serviços

Apêndice XVI - Mapa dos estabelecimentos de saúde da SES-DF

Apêndice I - Modelo de Ordem de Serviço

Ordem de Serviço ____/____					
O Gestor do Contrato n.º ____/ SES-DF, celebração entre esta pasta e a empresa _____, tendo como objeto _____, no uso de suas atribuições, determina a entrega dos serviços nas especificações e quantidades descritas a seguir.					
Especificação dos serviços					
Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário	Valor total item
Valor total					
Cronograma de entrega					
Item	Prazo (em dias)	Data de início	Data de entrega		
Informações complementares					

Brasília, ____ de _____ de 20__.

Assinatura

Apêndice II - Termo de Recebimento Provisório

Termo de Recebimento Provisório					
N.º da Ordem de Serviço					
N.º do Contrato					
Contratada					
Objeto					
Responsável pelo recebimento					
Por este instrumento ATESTAMOS, para fins de cumprimento do disposto no art. 140, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, que os serviços relacionados na Ordem de Serviço acima identificada foram recebidos PROVISORIAMENTE nesta data e serão objeto de avaliação quanto aos aspectos de qualidade, de acordo com os critérios aceitação definidos pela CONTRATANTE neste Termo de Referência. Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços ocorrerá no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis , desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao CONTRATO supracitado.					
Descrição dos serviços recebidos provisoriamente					
Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário	Valor total item
Valor Total					

Brasília, _____ de _____ de 20__.

Assinatura**Apêndice III - Termo de Recebimento Definitivo**

Termo de Recebimento Definitivo					
N.º da Ordem de Serviço					
N.º do Contrato					
Contratada					
Objeto					
Responsável pelo recebimento					
Por este instrumento ATESTAMOS, para fins de cumprimento do disposto no art. 140, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, que os serviços relacionados na Ordem de Serviço acima identificada foram recebidos DEFINITIVAMENTE nesta data, pois atendem aos critérios de aceitação definidos pela CONTRATANTE no Termo de Referência.					
Descrição dos serviços recebidos definitivamente					
Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário	Valor total item
Valor Total					

Brasília, _____ de _____ de 20__.

Assinatura**Apêndice IV - Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo**

A **Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal**, inscrita no CNPJ sob o nº **00.394.700/0001-08**, com sede no SRTVN Quadra 701 Lote D, 1º e 2º andares, Ed. PO700 - Bairro Asa Norte - CEP 70719-040 - DF, denominada **CONTRATANTE** e a empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, sediada em _____, representada por seu representante legal, Sr. (a) _____, portador da cédula de identidade n.º _____, CPF n.º _____, residente e domiciliado em _____, e, sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste **TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante denominado simplesmente TERMO, e, **CONSIDERANDO** que, em razão do atendimento à exigência do Contrato n.º _____/_____, celebrado pelas PARTES, doravante denominado **CONTRATO**, cujo objeto é a **<objeto do contrato>**, mediante condições estabelecidas pelo **CONTRATO**;

CONSIDERANDO que o presente **TERMO** vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de **INFORMAÇÕES**, que a **CONTRATADA** tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da **CONTRATANTE** de que a **CONTRATADA** tomar conhecimento em razão da execução do **CONTRATO**, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às **INFORMAÇÕES**;

A **CONTRATANTE** estabelece o presente **TERMO** mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste **TERMO** é prover a necessária e adequada **PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES** da **CONTRATANTE**, principalmente aquelas classificadas como **CONFIDENCIAIS**, em razão da execução do **CONTRATO** celebrado entre as **PARTES**.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Parágrafo Primeiro: As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** reveladas pela **CONTRATANTE**.

Parágrafo segundo: A **CONTRATADA** se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** que venham a ser fornecidas pela **CONTRATANTE**, a partir da data de assinatura deste **TERMO**, devendo ser tratadas como **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pela **CONTRATANTE**.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, colaboradores e/ou prepostos faça uso das **INFORMAÇÕES** da **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto: A **CONTRATANTE**, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as **INFORMAÇÕES** que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

Parágrafo Único: As obrigações constantes deste **TERMO** não serão aplicadas às **INFORMAÇÕES** que:

Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;

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

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

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

Parágrafo Primeiro: A **CONTRATADA** se compromete a utilizar as **INFORMAÇÕES** reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do **CONTRATO**.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** se compromete a não efetuar qualquer cópia das **INFORMAÇÕES** sem o consentimento prévio e expresso da **CONTRATANTE**.

O consentimento mencionado no Parágrafo Segundo, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** se compromete a cientificar seus diretores, colaboradores e/ou prepostos da existência deste **TERMO** e da natureza confidencial das **INFORMAÇÕES** da **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto: A **CONTRATADA** deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das **INFORMAÇÕES** da **CONTRATANTE**, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quinto: Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do **CONTRATO**.

Parágrafo Sexto: O presente **TERMO** não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

Os produtos gerados na execução do **CONTRATO**, bem como as **INFORMAÇÕES** repassadas à **CONTRATADA**, são única e exclusiva propriedade intelectual da **CONTRATANTE**.

Parágrafo Sétimo: A **CONTRATADA** firmará acordos por escrito com seus colaboradores e consultores ligados direta ou indiretamente ao **CONTRATO**, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

Parágrafo Oitavo: A **CONTRATADA** obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativo aos produtos gerados e às **INFORMAÇÕES** que venham a ser reveladas durante a execução do **CONTRATO**.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Parágrafo Único: Todas as **INFORMAÇÕES** reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

A **CONTRATADA** deverá devolver íntegros, e integralmente todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela **CONTRATANTE** para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias.

A **CONTRATADA** deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da **CONTRATANTE**, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

Parágrafo Único: O presente **TERMO** tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

Parágrafo Único: A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na **RESCISÃO DO CONTRATO** firmado entre as PARTES. Neste caso, a **CONTRATADA**, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela **CONTRATANTE**, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme art. 115 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Parágrafo Primeiro: Este **TERMO** constitui vínculo indissociável ao **CONTRATO**, que é parte independente e regulatória deste instrumento.

Parágrafo Segundo: O presente **TERMO** constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de **INFORMAÇÕES**, principalmente as **CONFIDENCIAIS**, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente.

Parágrafo Terceiro: Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste **TERMO** ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as **INFORMAÇÕES** da **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto: O disposto no presente **TERMO** prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à **CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES**.

Parágrafo Quinto: A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA NONA - DO FORO

Parágrafo Único: Fica eleito o foro da Justiça de Brasília, Distrito Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, em Brasília/DF, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estar justa e estabelecida às condições, a **CONTRATADA** assina o presente **TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO**, em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de duas testemunhas.

CONTRATADA	CONTRATANTE
_____ <Nome> Representante legal	_____ <Nome> Matrícula: <XXXXXXXXXX>
TESTEMUNHAS	
_____ <Nome> <Qualificação>	_____ <Nome> <Qualificação>

Brasília, _____ de _____ de 20__.

Apêndice V - Termo de Ciência

Introdução			
<p>O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão/entidade.</p> <p>No caso de substituição ou inclusão de colaboradores da CONTRATADA, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos colaboradores envolvidos na execução dos serviços contratados.</p>			
Identificação			
Contrato			
Objeto			
Contratada		CNPJ	
Preposto		CPF	
Gestor do Contrato		Matr.	
Ciência			
<p>Por este instrumento, os colaboradores abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da CONTRATANTE.</p>			
Colaboradores da CONTRATADA			
Nome do colaborador	CPF	Assinatura	

Brasília, _____ de _____ de 20__.

Apêndice VI - Modelo de Proposta*(Em papel timbrado da empresa)*

À Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF)

Setor de Rádio e TV Norte (SRTVN),

Quadra 701, Lote D, 1º e 2º andares, Ed. PO700

Bairro Asa Norte, Brasília/DF,

CEP 70719-040

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, sediada em _____, representada neste ato por seu representante legal, Sr.(a) _____, portador da cédula de identidade n.º _____, CPF n.º _____, apresenta proposta de acordo com as especificações, condições e prazos estabelecidos no Pregão Eletrônico n.º _____/_____, dos quais nos comprometemos a cumprir integralmente, no valor de R\$ _____ <em algarismo e por extenso>, referente à:

Grupo	Item	Descrição	CATSER	Perfil profissional	Valor unitário	Valor unitário * fator K 2,28	Quantidade estimada	Valor mensal	Valor para 12 meses	Valor para 24 meses
1	1	Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC.	26980	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$	R\$	1	R\$	R\$	R\$
				Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação	R\$	R\$	1	R\$	R\$	R\$
	2	Atendimento a Usuários de TIC - 1º Nível	26980	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$	R\$	10	R\$	R\$	R\$
				Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$	R\$	10	R\$	R\$	R\$
	3	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível	26980	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$	R\$	22	R\$	R\$	R\$
				Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$	R\$	23	R\$	R\$	R\$
				Analista de suporte computacional Pleno	R\$	R\$	3	R\$	R\$	R\$
				Analista de suporte computacional Sênior	R\$	R\$	1	R\$	R\$	R\$
	4	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	26980	Administrador de sistemas operacionais Sênior	R\$	R\$	2	R\$	R\$	R\$
	5	Sustentação de Infraestrutura para Conectividade e Comunicação	26980	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior	R\$	R\$	4	R\$	R\$	R\$
				Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	R\$	R\$	2	R\$	R\$	R\$
	6	Sustentação de Infraestrutura para Segurança de TIC	26980	Administrador em segurança da informação Sênior	R\$	R\$	2	R\$	R\$	R\$
	7	Sustentação de Infraestrutura para	26980	Analista de suporte computacional Pleno	R\$	R\$	1	R\$	R\$	R\$

	Monitoramento de Serviços de TIC	Analista de suporte computacional Sênior	R\$	R\$	1	R\$	R\$	R\$	
Valor total							R\$	R\$	R\$

Consolidando os perfis profissionais de acordo com os itens da pretensa contratação, temos as seguintes estimativas:

Grupo	Item	Descrição	CATSER	Unidade	Quantidade	Valor unitário	Valor para 12 meses	Valor para 24 meses
1	1	Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC	26980	Mês	24	R\$	R\$	R\$
	2	Atendimento a Usuários de TIC - 1º Nível	26980	Mês	24	R\$	R\$	R\$
	3	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível	26980	Mês	24	R\$	R\$	R\$
	4	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	26980	Mês	24	R\$	R\$	R\$
	5	Sustentação de Infraestrutura para Conectividade e Comunicação	26980	Mês	24	R\$	R\$	R\$
	6	Sustentação de Infraestrutura para Segurança de TIC	26980	Mês	24	R\$	R\$	R\$
	7	Sustentação de Infraestrutura para Monitoramento de Serviços de TIC	26980	Mês	24	R\$	R\$	R\$
Valor total						R\$	R\$	R\$

Declaramos que concordamos com todas as condições estabelecidas no Edital e seus respectivos Anexos.

Declaramos que esta proposta possui validade de 90 (noventa) dias corridos, a contar de sua apresentação.

Declaramos que todas as despesas diretas e indiretas envolvidas no provimento dos serviços estão incluídas nos valores desta proposta de preços, que possui capacidade técnico-operacional adequada e que os preços são exequíveis.

Declaramos, ainda, que inexistente qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista com serviço ou dirigente da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF).

Dados da proponente:

Razão Social: _____

CNPJ: _____

Inscrição Estadual nº: _____

Endereço: _____

Telefone: _____

Correio eletrônico: _____

Cidade: _____

Estado: _____

CEP: _____

Representante(s) legal(is)

Nome: _____

Cargo: _____

RG: _____

CPF: _____

Dados Bancários

Banco: _____

Agência: _____

Conta Corrente: _____

Dados para Contato

Nome: _____

Telefone/Ramal: _____

Brasília, _____ de _____ de 20__.

Assinatura

Apêndice VII - Modelo de Declaração de Sustentabilidade Ambiental

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico n.º ____/____, que a empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, sediada em _____, representada por seu representante legal, Sr. (a) _____, portador da carteira de identidade n.º _____, que atende os critérios de sustentabilidade ambiental previstos no art. 7º da Lei Distrital n.º 4.770, de 22 de fevereiro de 2012, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de obras e serviços pelo Distrito Federal, em especial que produz/comercializa bens:

- a) constituídos por material reciclado, atóxico e biodegradável, na forma das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT);
- b) que ofereçam menor impacto ambiental em relação aos seus similares;
- c) que não contém substâncias perigosas acima dos padrões tecnicamente recomendados por organismos nacionais ou internacionais;
- d) acondicionados em embalagem adequada, feita com a utilização de material reciclável, com o menor volume possível;
- e) que funcionem com baixo consumo de energia ou de água;
- f) que sejam potencialmente menos agressivos ao meio ambiente ou que, em sua produção, signifiquem economia no consumo de recursos naturais;
- g) que possuam certificado emitido pelos órgãos ambientais;
- h) que possuam certificação de procedência de produtos.

Brasília, _____ de _____ de 20__.

Assinatura

Apêndice VIII - Declaração de Vistoria Técnica

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico n.º ____/____, que a empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, sediada em _____, representada neste ato por seu representante legal, Sr.(a) _____, portador da cédula de identidade n.º _____, CPF n.º _____, que realizamos a VISTORIA TÉCNICA nas dependências da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, tomando ciência de informações e instruções necessárias ao atendimento do objeto da presente licitação e à eventual elaboração de sua PROPOSTA, ao passo que nos comprometemos a manter sob sigilo e a não divulgar as informações e dados a que tivemos acesso por ocasião da VISTORIA TÉCNICA.

Brasília, _____ de _____ de 20__.

Assinatura

Apêndice IX - Declaração de Desistência de Vistoria Técnica

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico n.º ____/____, que a empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, sediada em _____, representada neste ato por seu representante legal, Sr.(a) _____, portador da cédula de identidade n.º _____, CPF n.º _____, que ABRIMOS MÃO de realizar a VISTORIA TÉCNICA nas dependências da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. Assim, sob as penalidades da lei, DECLARAMOS de que temos pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, assumindo total responsabilidade por esse fato e informamos que não utilizaremos para qualquer questionamento futuro que ensejem avenças técnicas ou financeiras, isentando a SES-DF de qualquer reclamação e/ou reivindicação de nossa parte.

Brasília, _____ de _____ de 20__.

Assinatura

Apêndice X - Catálogo de Perfis Profissionais

Perfil	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação
CBO	1425-30
Atribuições	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais técnicos de suporte e de manutenção, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações da equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações táticas e operacionais e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.
Formação acadêmica	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
Experiência profissional	5 (anos) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Certificação ITIL® 4 Create, Deliver & Support (CDS) ou ITIL® 4 Managing Professional.
Perfil	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno
CBO	3172-10
Atribuições	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1) prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de <i>hardwares</i> e <i>softwares</i> . Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.
Formação acadêmica	Nível médio completo com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
Experiência profissional	2 (dois) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Certificação ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification ou curso oficial.
Perfil	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior
CBO	3172-10
Atribuições	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1) prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de <i>hardwares</i> e <i>softwares</i> . Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.
Formação acadêmica	Nível médio completo com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
Experiência profissional	5 (anos) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Certificação ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification ou curso oficial.
Perfil	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno
CBO	3132-20
Atribuições	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.
Formação acadêmica	Nível médio completo com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
Experiência profissional	2 (dois) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Curso técnico em manutenção e suporte em informática, com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
Perfil	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior
CBO	3132-20
Atribuições	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.

Formação acadêmica	Nível médio completo com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
Experiência profissional	5 (cinco) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Curso técnico em manutenção e suporte em informática, com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
Perfil	Analista de suporte computacional Sênior
CBO	2124-20
Atribuições	Profissional atuante em nível 3 em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de servidores de arquivos, de impressão e de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.
Formação acadêmica	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) ou graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
Experiência profissional	5 (cinco) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Certificação ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification.
Perfil	Administrador de sistemas operacionais Sênior
CBO	2123-15
Atribuições	Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistemas operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers. Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores.
Formação acadêmica	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) ou graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
Experiência profissional	10 (dez) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Red Hat® Certified Engineer (RHCE®) e/ou Microsoft MCSE.
Perfil	Administrador em segurança da informação Sênior
CBO	2123-20
Atribuições	Profissional responsável por assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança. presta serviços de controle de segurança preventivo e reativo relacionados aos diferentes ativos da infraestrutura, bem como apoia na implementação das ações técnicas previstas na política de segurança.
Formação acadêmica	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) ou graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
Experiência profissional	10 (dez) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Certificação Comptia: Security+ ou Exin: ISFS.
Perfil	Técnico de Rede Sênior
CBO	3133-05
Atribuições	Profissional atuante no monitoramento, configuração, manutenção e otimização de recursos de telecomunicações de dados, áudio e vídeo. Atua também na integração e garantia do desempenho de redes de telecomunicações, centrais de comutação e integração a serviços de telefonia digital.
Formação acadêmica	Nível médio completo com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).

Experiência profissional	5 (cinco) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Curso técnico em manutenção de redes de comunicação com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
Perfil	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior
CBO	2124-10
Atribuições	Profissional que atua na intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes. Presta serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados.
Formação acadêmica	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) ou graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
Experiência profissional	10 (dez) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Certificação CCNP™ (Cisco Certified Network Professional) Enterprise ou curso oficial equivalente.
Perfil	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação
CBO	3171-10
Atribuições	Profissional com a responsabilidade de assegurar a implantação adequada dos entregáveis de softwares. Pode atuar como analista de teste de aplicações executando testes automatizados e assegurando a cobertura mínima de testes nas soluções entregues. Pode atuar como analista de qualidade dos produtos a serem implantados.
Formação acadêmica	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) ou graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
Experiência profissional	5 (cinco) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Deve possuir conhecimentos sólidos em engenharia de aplicações de software, principalmente na programação em plataformas PHP, Java e na solução de software <i>GLPI</i> .

As exigências de formação, experiência profissional e qualificação técnica estão estruturadas da seguinte forma:

a) Cada profissional deve atender a todos os requisitos mínimos de formação, experiência profissional e qualificação técnica, através da comprovação do atendimento aos requisitos.

A definição dos perfis profissionais mínimos necessários à execução do objeto dentro da expectativa de qualidade técnica esperada para a contratação considerou os seguintes parâmetros:

- Especialização por item de serviço: foram avaliadas as necessidades com relação aos diversos itens de serviço a serem contratados, ou seja, profissionais necessários para atendimento aos usuários da infraestrutura computacional e para dessa infraestrutura;
- Especialização por área de atuação, considerando as principais atividades a serem desempenhadas na infraestrutura computacional da SES-DF foram definidos perfis mínimos adequados para atender a essas necessidades;
- Divisão por senioridade: o nível de senioridade é um padrão comum aceito no mercado, que traduz o nível técnico dos profissionais em função de sua especialização e experiência;
- Requisitos de experiência e formação técnica: esses requisitos estão diretamente relacionados à divisão por senioridade, havendo um escalonamento de exigências de forma proporcional a essa divisão. Assim, considerando o nível de exigência técnica dos serviços executados pelas áreas demandantes, como consequência da criticidade da própria pauta finalística da SES-DF, entendemos ser aderente à necessidade a contratação de perfis com maior experiência de mercado, isto porque, a principal intensão do modelo proposto é garantir a qualidade dos serviços prestados e, conseqüentemente sua estabilidade a médio e longo prazo. Desta forma, entendemos como natural a projeção de uma lógica de desenvolvimento profissional dos recursos alocados na execução dos serviços, de modo que, à medida que os profissionais classificados em níveis iniciais atingem os requisitos do nível imediatamente subsequente, estes possam ter sua classificação de senioridade alterada.

Apêndice XI - Critérios para Priorização de Atendimentos

A tabela a seguir demonstra a regra de priorização dos atendimentos e contempla quatro níveis de prioridade e deverão ser atribuídos de acordo com os critérios objetivos de alternativas aplicáveis de **urgência** e **criticidade**.

Alternativas aplicáveis	Criticidade
	<p>O atendimento deverá ser classificado como crítico (Sim) sempre que atender a pelo menos um dos critérios abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Falha no serviço que impacta a todos os usuários.

		<ul style="list-style-type: none"> Falha no serviço impacta os usuários de mais de uma unidade orgânica ou estabelecimento de saúde. 	
		Não (2)	Sim (0)
Urgência	O atendimento deverá ser classificado como urgente (Sim) sempre que atender a pelo menos um dos critérios abaixo: <ul style="list-style-type: none"> Relacionado a falha, indisponibilidade ou redução de performance de serviços, aplicações ou componentes críticos. Relacionado a cumprimento de prazo legal. Relacionado a atendimento de usuário VIP. 	Não (2)	Prioridade 4 (Baixa) / Prioridade 2 (Alta)
		Sim (1)	Prioridade 3 (Média) / Prioridade 1 (Crítica)

Para fins de cálculo de prioridade deve ser considerado:

O somatório do índice de urgência com o índice da criticidade, exemplo:

Σ: Urgência 2 + Criticidade 2 = 4 [Prioridade 4 (Baixa)];

Σ: Urgência 1 + Criticidade 2 = 3 [Prioridade 3 (Média)]; Indicadores de Nível de Serviço

Σ: Urgência 2 + Criticidade 0 = 2 [Prioridade 2 (Alta)]; e

Σ: Urgência 1 + Criticidade 0 = 1 [Prioridade 1 (Crítica)].

Para efeitos de categorização são considerados usuários VIP, os ocupantes dos cargos a seguir: Secretário de Saúde, Secretários Adjuntos, Subsecretários, Chefes de Assessoria, Diretor Executivo e Geral (CRDF) e Controlador em Saúde que são aproximadamente 20 (vinte) usuários.

De acordo com a priorização do chamado esse deverá ser atendido conforme prazo estabelecidos na tabela a seguir:

Id.	Severidade	Descrição	Tipo de atendimento	Tempo Médio de Atendimento (TMA)	Horário de atendimento	Meta
1	Crítica	Chamados referentes a situações de emergência ou problema crítico, caracterizados pela existência de ambiente paralisado.	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção presencial.	2 horas	16 horas x 7 dias: das 7h às 23h de segunda à domingo, inclusive feriados.	90%
2	Alta	Chamados associados a situações de alto impacto, incluindo casos de degradação severa de desempenho.	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção presencial.	4 horas	16 horas x 7 dias: das 7h às 23h de segunda à domingo, inclusive feriados.	90%
3	Média	Chamados referentes a situações de médio impacto ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente.	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção presencial.	6 horas	16 horas x 7 dias: das 7h às 23h de segunda à domingo, inclusive feriados.	90%
4	Baixa	Chamados associados a pedidos de orientações, apoio, interpretações, alteração física de equipamentos, esclarecimentos de dúvidas.	Remoto.	8 horas	16 horas x 7 dias: das 7h às 23h de segunda à domingo, inclusive feriados.	90%

Para fins de aferição do Tempo Médio de Atendimento (TMA), será considerada a média do tempo de execução dos registros, respectivos a cada indicador em que eles forem enquadrados.

O tempo de execução de cada registro será calculado com base na subtração da data de fechamento pela data de abertura. Assim, serão consideradas pausas no atendimento, por escalonamento. Eventualmente, quando as metas de NMS forem afetadas por fatores que fogem do controle da CONTRATADA, os atrasos nos atendimentos que afetarem as metas definidas poderão ser justificados e, caso as justificativas sejam aceitas, o tempo de execução justificado poderá ser ajustado, individualmente, para cada registro.

As metas de desempenho servirão para a aferição mensal dos indicadores de medição de resultados exigidos na prestação dos serviços. Para cada uma das metas, há indicadores de glosa por não atingimento das metas definidas.

Os chamados não atendidos dentro das metas de desempenho deverão ser atendidos dentro da meta de desempenho do nível de severidade superior ao de sua classificação inicial.

Após a solução do chamado, a CONTRATANTE terá o prazo de até 90 (noventa) dias corridos para solicitar esclarecimentos atinentes ao chamado e/ou para efetuar testes na solução empregada.

O chamado técnico só será encerrado com a anuência da CONTRATANTE.

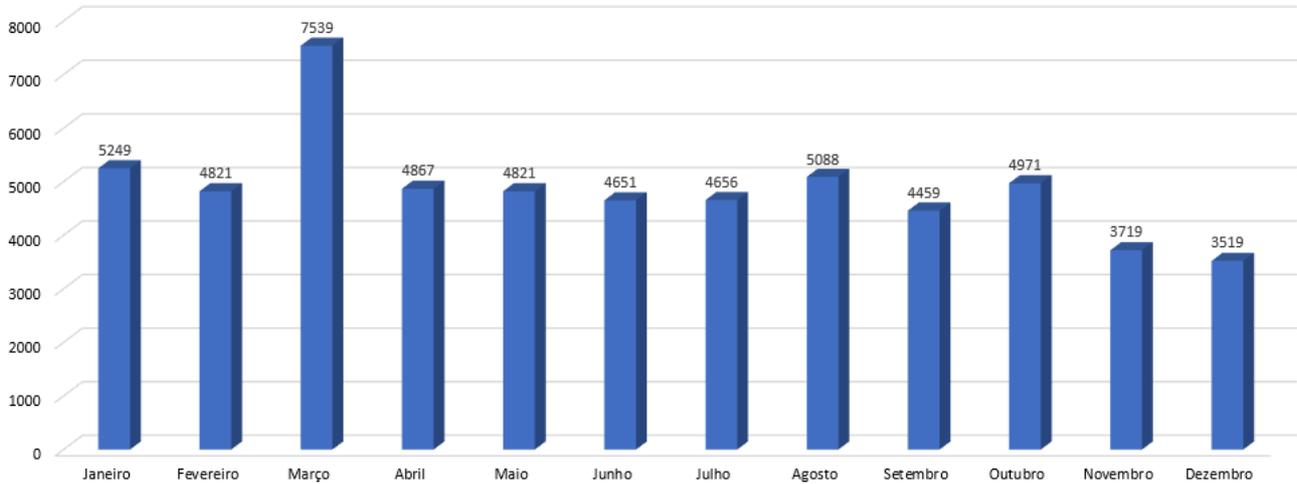
a) DA ESCALAÇÃO DE SEVERIDADE

Por necessidade do serviço ou criticidade do problema, a SES-DF poderá realizar a escalação de severidade do chamado para níveis superiores de severidade.

No caso de não cumprimento dos prazos na nova severidade, as penalidades decorrentes serão aplicadas conforme severidade da escalação, considerando o prazo total desde a abertura do chamado original.

Apêndice XII - Histórico de Chamados

No tocante ao volume de requisições e incidentes, por meio do software de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (GSTI), configurado na Central de Serviços desta Secretaria, considerando o período compreendido entre 1º de janeiro de 2023 e 31 de dezembro de 2023, foram registrados 58.360 (cinquenta e oito mil trezentos e sessenta) chamados técnicos, nas diversas categorias, conforme demonstrado no gráfico a seguir:



Apêndice XIII - Catálogo de Serviços

O catálogo de serviços deve ser flexível o suficiente para atender as necessidades da CONTRATANTE e poderá ser constantemente atualizado a critério da SES-DF. Entretanto, sempre que houver qualquer proposta de alteração no catálogo originalmente proposto, as evidências das proposições, com as devidas justificativas de sua inserção, adequação ou supressão, deverão compor uma base de dados, que a cada 6 (seis) meses, a contar da assinatura do contrato, deverão ser formalizadas no catálogo de Serviços por meio de aditivo contratual.

A base de dados das alterações no catálogo de serviço devem passar pelo processo de Gerenciamento de Mudança da CONTRATANTE, formalizado e institucionalizado, em que o Registro de Mudança deve ter, no mínimo, a Ata da reunião que motivou e formalizou a necessidade de alteração, contendo a aprovação pelo corpo de gestão e fiscalização da CONTRATANTE e anuência da CONTRATADA e após os tramites internos, deverá o processo de alteração do catálogo de serviços ser encaminhado para análise administrativa e jurídica para a aprovação do aditivo contratual.

Considerada a abrangência e a dinâmica da evolução da tecnologia da informação, bem como a necessidade de melhoria contínua da qualidade dos produtos e dos processos de TI, não é possível estabelecer previamente e descrever no catálogo de serviços todas as atividades e artefatos que compõem os serviços de atendimento ao usuário de TIC, no entanto, em caso de necessidade de execução de atividade não contemplada, inicialmente não prevista, desde que compatível com o objeto dessa contratação, ela deverá ser catalogada utilizando o critério de similaridade com as atividades previstas, bem como documentada e incluída no catálogo. Logo, o Catálogo de Serviços deverá ser atualizado, periodicamente, com o intuito de atender às necessidades da CONTRATANTE.

Para início das atividades relacionamos a seguir o rol de serviço previstos, bem com o seu nível e modo de atendimento:

Macroserviços	Serviços relacionados	Nível de atendimento	Modo de atendimento
Ativos de rede - Manutenção	Instalação física de Ativos de Rede	N1	Presencial
	Desinstalação física de Ativos de Rede	N1	Presencial
	Realocação física de Ativos de Rede	N1	Presencial
	Interconexão de Ativos de rede	N1	Presencial / Remoto
	Configuração de Ativos de Rede	N2	Presencial / Remoto
	Manutenção preventiva de Ativos de Rede	N1	Presencial / Remoto
	Manutenção corretiva de Ativos de Rede	N1/N2	Presencial / Remoto
	Configuração de Ativos de Rede	N1/N2	Presencial / Remoto
	Manutenção em ponto de rede	N1	Presencial
	Instalação ou Atualização de firmware de Ativos de Rede	N1/N2	Presencial / Remoto

	Ajustar conectorização simples	N1	Presencial
	Corrigir problema no boot	N1	Presencial
	Restaurar backup ou último estado	N2	Presencial / Remoto
	Diagnosticar problemas físicos	N2	Presencial
	Configuração/atualização de DHCP local	N1	Presencial / Remoto
	Configuração/atualização de servidor DHCP central	N1	Presencial / Remoto
	Ativar/desativar portas	N2	Presencial / Remoto
	Restabelecer conectividade com equipamentos	N1	Presencial / Remoto
	Bloqueio de equipamentos não homologados conectados à rede	N2	Remoto
	Remoção de equipamentos não homologados conectados à rede	N1	Presencial
	Identificação de equipamentos não homologados conectados à rede	N2	Remoto
	Instalação e Configuração de Ferramenta de Inventário de hardware e software	N2	Remoto
	Instalação / Configuração de Agentes de Ferramenta de Inventário de hardware e software	N2	Remoto
	Inclusão / Alteração de Item de Inventário de hardware e software	N2	Remoto
	Configuração de Descobertas de Inventário de hardware e software	N2	Remoto
	Execução de procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança na rede	N2	Remoto
	Associar, ativar, desativar e administrar portas com VLANs	N2	Remoto
Links de Internet	Requisitar informações junto com operadores/fornecedores	N1	Presencial / Remoto
	Reestabelecimento de link	N2	Presencial / Remoto
	Ativação/Desativação de link	N2	Presencial / Remoto
	Acompanhar ativação, desativação, migração e restabelecimento de links em conjunto com operadores /fornecedores	N2	Presencial / Remoto
	Acompanhar/Solicitar restabelecimento de links em conjunto com operadores/fornecedores	N2	Remoto
Rede de Dados	Espelhar porta	N2	Remoto
	Emitir relatórios pré-definidos	N2	Remoto
	Interconexão de Equipamentos e Alteração de Layout de Instalação de Redes	N1	Presencial / Remoto
	Execução de procedimento de saída e recebimento de equipamentos da infraestrutura de redes	N1	Presencial / Remoto
	Elaboração de relatório de hardware e software	N2	Remoto
	Atualização de Inventário de hardware e software de TI	N1/N2	Presencial / Remoto
	Inclusão ou Alteração de Item de Configuração de TI	N2	Presencial / Remoto
	Inclusão / Alteração de Configurações de Monitoramento (IMC, Zabbix etc.)	N1	Presencial / Remoto
	Abertura / acompanhamento de chamado de Monitoramento	N1	Presencial / Remoto
	Conectar equipamentos ao Wi-fi	N1	Presencial / Remoto

	Restabelecer solução de wi-fi	N1	Presencial / Remoto
Telefonia Fixa - Manutenção	Conexão/reconexão lógica e elétrica do aparelho	N1	Presencial / Remoto
	Identificação de problema local	N1	Presencial / Remoto
	Abertura / acompanhamento / escalonamento de chamado	N1	Presencial / Remoto
Manutenção de Micro	Instalação	N1	Presencial
	Configuração	N1	Presencial
	Reinstalação	N1	Presencial
	Substituição de Estações de Trabalho	N1	Presencial
	Manutenção Preventiva de Estações de Trabalho	N1	Presencial / Remoto
	Remanejamento de estações de trabalho	N1	Presencial
	Substituição de HD por SSD	N1	Presencial
	Substituição de Memória RAM	N1	Presencial
	Upgrade de Memória RAM	N1	Presencial
	Substituição de fonte de computador	N1	Presencial
	Substituição de Monitor	N1	Presencial
	Substituição de Teclado	N1	Presencial
	Substituição de Mouse	N1	Presencial
	Troca de cabo de rede, de vídeo ou de força	N1	Presencial
Outras atividades de manutenção de microcomputador	N1	Presencial	
Conexão internet	Verificar e resolver problema de conexão de rede	N1/N2	Presencial / Remoto
	Troca de cabo de rede	N1	Presencial
	Inclusão de computador no domínio da SES-DF	N2	Remoto
	Reinstalação / atualização de drivers de rede	N1	Remoto
	Outras soluções de conexão	N1/N2	Presencial / Remoto
Instalação Software	Formatação de computador	N1	Presencial
	Instalação de pacote Office	N1	Presencial
	Instalar drivers	N1	Presencial / Remoto
	Instalação de Certificado	N1	Presencial / Remoto
	Instalação de Leitor/Editor de pdf	N1	Presencial / Remoto
	Instalação de Navegador	N1	Presencial / Remoto
	Remoção de Vírus	N1	Presencial / Remoto
	Execução de rotinas para melhoria de desempenho (em máquinas que apresentam lentidão/falhas)	N1	Presencial / Remoto
	Atualização de Sistema ou de programa	N1	Presencial / Remoto
	Clonar Sistema Operacional e Programas de um SSD para outro	N1	Presencial
	Instalação / atualização de outros softwares	N1	Presencial

	Outras atividades que envolvem software em computador de uso pessoal	N1	Presencial / Remoto
Configuração de impressora	Conexão/reconexão lógica e elétrica do equipamento	N1	Presencial
	Adicionar impressora a computador	N1	Presencial / Remoto
	Identificação de problema local	N1	Presencial
	Abertura / acompanhamento / escalonamento de chamado	N1/N2	Presencial / Remoto
Comunicação	Criação / exclusão de conta de e-mail	N1	Remoto
	Criação / exclusão de grupos de e-mails	N1	Remoto
	Alteração de permissão de conta de e-mail	N1	Remoto
Gestão de dados	Permissão em pastas em servidores de arquivos	N1	Remoto
	Criação de estrutura de pastas em servidores de arquivos ou drives de rede	N1	Remoto
	Recuperar dados de arquivos em servidor	N2	Remoto
Gestão de infraestrutura	Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelas estações de trabalho	N2	Remoto
	Configuração de servidores	N2	Remoto
	Manutenção preventiva e corretiva dos servidores	N2	Remoto
	Instalação e configuração de sistema operacional em servidores	N2	Remoto
	Instalação ou atualização de software básico em servidores	N2	Remoto
	Instalação de novos pacotes em sistemas operacionais de servidores	N2	Remoto
	Atualização de sistemas operacionais de servidores	N2	Remoto
	Instalação e configuração de software de gerenciamento de atualizações de sistemas operacionais	N2	Remoto
	Administração de software de gerenciamento de atualizações de sistemas operacionais	N2	Remoto
	Criação / exclusão de servidor virtual / nuvem	N2	Remoto
	Configuração de interface de rede em servidor virtual / nuvem	N2	Remoto
	Exportação de servidor virtual para imagem	N2	Remoto
	Importação de imagem de servidor virtual para nuvem	N2	Remoto
Criação e associação de novo disco virtual / volume em nuvem	N2	Remoto	
Gestão de operações	Inclusão / alteração de configurações	N1	Remoto
	Abertura / acompanhamento de chamado	N1	Remoto
Identidade e acesso	Criação, alteração e reinicialização de senha de domínio	N1	Remoto
	Criação, alteração e exclusão de conta de domínio	N2	Remoto
	Criação, alteração e exclusão de grupos ou unidades organizacionais de domínio	N2	Remoto
	Criação, alteração e exclusão de perfil de acesso domínio	N2	Remoto
	Modificação da estrutura de grupos e unidades organizacionais de serviço de diretório	N2	Remoto
	Inclusão ou alteração de políticas de domínio	N2	Remoto
Segurança	Alteração e renovação de certificado digital	N2	Remoto
	Emissão de certificado digital	N2	Remoto
	Criação / exclusão de conta de acesso VPN	N2	Remoto
	Alterar perfil de acesso VPN	N2	Remoto
	Instalação ou configuração de soluções de VPN	N2	Remoto

Trakcare	Suporte aos usuários	N1	Remoto
	Cadastro de usuários	N1	Remoto
	Cadastro de Profissional	N1	Remoto
	Ajuste e criação de itens de pedido	N1	Remoto
	Criação de locais de escala	N2	Remoto
	Criação de formulários	N2	Remoto
	Elaboração/Abertura e Acompanhamento de TRC	N2	Remoto
	Realização de testes de demandas tratadas por meio de TRC	N2	Remoto
	Retorno e interação com usuário para validação da solução	N2	Remoto
	Cadastro/Reativação/Alteração de perfil de usuário	N2	Remoto
	Criação de perfis no sistema (Principal/secundário), vinculação com perfil (profissional/cadastro de perfil profissional).	N2	Remoto
	Criação de Hospital, Clínica, Unidade, Mapas, Leitos	N2	Remoto
	Ajuste de Layout	N2	Remoto
	Suporte faturamento Trakcare	N2	Remoto
	Verificação de Operação da Infraestrutura do Trakcare, Fluxo de Testes	N2	Remoto
	Extração de relatórios via banco de dados	N2	Remoto
	Extração de escala via banco de dados	N2	Remoto
	AlphalinC	Suporte aos usuários AlphalinC	N2
Configuração e ajustes no sistema do AlphalinC		N2	Remoto
Inventario AlphalinC		N2	Remoto
Labtrak	Cadastro e configuração de Interface no sistema Labtrak	N2	Remoto
	Suporte de Interface no sistema Labtrak	N2	Remoto
	Criação/Alteração de layout/máscaras de exames	N2	Remoto
	Criação de rota logística no Trakcare	N2	Remoto
	Suporte a usuários	N2	Remoto
	Cadastro/Reativação/Alteração de perfil de usuário	N2	Remoto
	Cadastro/Reativação/Alteração de perfil de usuário	N2	Remoto
Impressora térmica	Instalação/Configurar de impressora térmica	N1/N2	Presencial / Remoto
	Cadastrar/Configurar de impressora térmica no servidor CUP'S	N1/N2	Presencial / Remoto
	Reiniciar impressora térmica no servidor CUP'S / Alterar endereço da impressora térmica no servidor CUP'S	N1/N2	Presencial / Remoto
	Reset físico / calibração da impressão térmica	N1/N2	Presencial / Remoto
	Alterar caminho impressora térmica no servidor CUP'S	N1/N2	Presencial / Remoto
	Elaboração tutorial para realizar o suporte	N1/N2	Presencial / Remoto

Apêndice XIV - Requisitos Mínimos para o Sistema de Telefonia

O sistema telefonia deverá permitir a gravação e o armazenamento dos diálogos entre os atendentes e os usuários. Os diálogos deverão ser recuperados, a qualquer tempo, e enviados para o CONTRATANTE, para finalidade de auditoria e aferição da prestação de serviços. As gravações deverão estar vinculadas aos chamados registrados na ferramenta de requisição de serviço, de forma que seja possível recuperar o áudio a partir do número do chamado.

A gravação deverá ser automaticamente interrompida no caso de encaminhamento da chamada telefônica para algum número do CONTRATANTE. Para fins de auditoria, essa base deverá ser mantida no ambiente da CONTRATADA por um período mínimo de 90 (noventa) dias corridos.

As sessões de atendimento deverão ser disponibilizadas a CONTRATANTE, sempre que solicitado, em até 48 (quarenta e oito) horas, e em formatos compatíveis com os principais players/codecs de áudio utilizados no mercado para computadores com sistema operacional Windows;

Para execução do objeto do certame, o Sistema de Telefonia a ser disponibilizada pela CONTRATADA, deverá possuir, no mínimo, os requisitos detalhados a seguir:

1. Possibilitar chamadas da CONTRATANTE, originadas de Brasília-DF, via ligação gratuita 0800;
2. Possibilitar distribuição automática de chamadas entre os atendentes;
3. Possibilitar intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera;
4. Implementar fila de espera de chamada;
5. Possuir identificador o número chamador (bina);
6. Contabilizar quantidade de chamadas em fila de espera;
7. Quantificar tempo de espera de cada chamada;
8. Fornecer tempo médio de chamadas em espera;
9. Quantificar desistências de chamadas;
10. Possuir dispositivo para visualização de chamadas e respectivos tempos;
11. Totalizar quantidade de chamadas atendidas por posto de atendimento;
12. Fornecer tempo médio de duração das chamadas;
13. A solução de telefonia incluirá a quantidade de linhas (trancos) necessária à implementação de todos os postos de trabalho dos Atendentes de suporte técnico;
14. Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico;
15. Possuir a facilidade cut-thru, que permite a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digita uma opção em qualquer ponto do menu de voz;
16. Possibilitar a gravação digital de todos os diálogos mantidos entre atendentes, supervisores e gestores com os usuários da CONTRATANTE, com capacidade mínima de armazenamento local de no mínimo 500 (quinhentas) horas, permitindo a recuperação dos diálogos por atendente, por dia, por horário ou pelo número de origem da chamada;
17. Permitir a gravação de chamadas por comando dos supervisores, quando necessário, permitindo a recuperação por Atendente, por dia, por horário, pelo número de origem da chamada, por ramal, etc;
18. Armazenar, no mínimo, os últimos 90 (noventa) dias corridos, de diálogos com acesso on-line através da interface de busca;
19. Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, através de aparelho telefônico comum ou remotamente através de digitalização em estúdio com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada quando necessário;
20. Permitir a transferência da preferência de atendimento para as respostas automáticas do sistema de telefonia, através de dispositivo eletrônico programado disponível para os gestores;
21. Possibilitar que os gestores realizem a programação de horários de atendimento, por posição, bloqueios e liberação de atendentes por comando;
22. Permitir a indicação da ausência do Atendente na posição de atendimento nas opções: saúde, repouso, toilette, treinamento ou equivalentes;
23. Permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta;
24. Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante um sistema de log, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, tais como número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, número de ligações no período, e outros;
25. Ter a capacidade de transferir para o Gestor e retornar para o Atendente a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já inseridos;
26. Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis, a plataforma deve colocar o usuário em fila de espera, ouvindo mensagens institucionais previamente gravadas, permitindo uma fila de pelo menos 20 (vinte) usuários;
27. Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis e a fila de espera estiver completa, o sistema deverá acionar uma mensagem previamente gravada solicitando ao usuário realizar sua ligação mais tarde ou gravar sua mensagem, a qual será retornada pelos atendentes;
28. As telas de consultas dos gestores devem permitir a visualização do seu grupo de trabalho ou todas as posições, com informações sobre atendentes ativos, status, tempos de atendimento médio e máximo;
29. Possibilitar aos sistemas de monitoramento da CONTRATANTE a análise dos logs de atividade telefônica da Central de Atendimento de Suporte ao Usuário de TIC.
30. Permitir a comunicação de voz e dados via o protocolo IP (Internet Protocol).
31. Desviar para o Atendente todas as ligações com estacionamento, por inoperância dos usuários, com tempo máximo de 10 (dez) segundos na Unidade de Respostas Audível (URA);
32. Permitir configurar o número máximo de ligações em espera, bem como a implantação de preferência no atendimento de ligações oriundas de telefonia móvel sobre as de telefonia fixa ou de determinados grupos de demandantes;
33. Gerar, no mínimo, as estatísticas, abaixo relacionadas:
 - 33.1. Quantidade diária e mensal de ligações recebidas, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
 - 33.2. Quantidade diária e mensal de ligações atendidas, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
 - 33.3. Quantidade diária e mensal de ligações abandonadas, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
 - 33.4. Quantidade diária e mensal de ligações atendidas em até x segundos, onde x é um número parametrizável;
 - 33.5. Tempo médio diário e mensal das ligações, em segundos;
 - 33.6. Tempo médio diário e mensal por atendimento;
 - 33.7. Quantidade diária e mensal de ligações em fila de espera, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;

- 33.8. Tempo médio diário e mensal de espera em fila, em segundos;
- 33.9. Gráficos demonstrativos dos dados estatísticos mencionados acima; e
- 33.10. Comparativo diário e mensal dos níveis de serviços contratados com os efetivamente realizados.
34. Ter capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;
35. Ter capacidade de rotear as chamadas considerando o número de origem (n.º de A) e o número discado (n.º de B);
36. Ter capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis;
37. Permitir ao Operador visualizar o desempenho tanto individual como do seu grupo ou da sua especialidade;
38. Ter a capacidade de transferir para o Atendente ou Supervisor a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, função "screen pop", sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos;
39. Permitir ao usuário optar por sair da fila de espera e aguardar que o sistema realize uma chamada para este usuário quando da liberação de atendentes (Call Back);
40. A solução de URA da CONTRATADA deve apresentar as seguintes características, quanto a estatísticas:
- 40.1. Quantidade diária e mensal de ligações transferidas para as URA, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
- 40.2. Quantidade diária e mensal de ligações finalizadas na URA, detalhadas por tipo de serviço utilizado, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
- 40.3. Quantidade diária e mensal de ligações não finalizadas na URA, com as especificações detalhadas dos motivos, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
- 40.4. Quantidade de ligações com transações realizadas na URA e transferidas para o Atendente, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
- 40.5. Quantidade de ligações transferidas pelo Atendente para a URA, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos; e
- 40.6. Tempo médio diário e mensal, em segundos, de retenção das ligações, por tipo de serviço.

Apêndice XV - Locais de Execução dos Serviços

Vinculação	Unidade de Instalação	Região Administrativa	CEP	Endereço
Administração Central - ADMC	Sede Administrativa	Asa Norte	70723-040	Setor de Rádio e TV Norte, Quadra 701, Lote D, 1º e 2º andares, Ed. PO700, Bairro Asa Norte.
	Parque de Apoio	SIA	71215-000	Trecho 3, Lote G
	Farmácia de Alto Custo - CEI	Ceilândia	72210-550	EQNM 18/20 Bloco B, Conjunto C
	Farmácia de Alto Custo - AS	Asa Sul	70330-500	SQS 102
	Farmácia de Alto Custo - GAMA	Gama	72460-100	Praça 1, Área Especial, Setor Leste Gama
	Galpão NUMEBE	SIA	70297-400	SIA Trecho 4 Lotes 1840/1890
	Núcleo de Produção de Órteses e Próteses	Asa Sul	70377-000	Estação do Metrô 114 Sul
Complexo Regulador em Saúde do Distrito Federal - CRDF	Centro Integrado de Operações de Brasília - CIOB	Asa Norte	70620-000	SDN Conjunto A, Edifício Sede
	Sede Administrativa - SAMU	SIA	71200-030	SIA Trecho 3, Lote 2090
	Central Estadual de Transplantes	Asa Sul	70338-500	SMHS, Quadra 301, Dentro do IGESD
	Central de Regulação Interestadual e de Alta Complexidade	Asa Sul	70338-500	SMHS, Quadra 301, Edifício anexo ao IGESDF
	Núcleo de Atendimento Pré-Hospitalar Norte	Sobradinho	70297-400	Setor Administrativo, Quadra Central
	Núcleo de Atendimento Pré-Hospitalar Sul	Gama	72410-730	Entrequadras 13/20, Área Especial, Setor Oeste
	Núcleo de Atendimento Pré-Hospitalar Sudoeste 1	Taguatinga	70297-400	QNG 8 Área Especial
	Núcleo de Atendimento Pré-Hospitalar Sudoeste 2	Samambaia	73380-810	QN 502 Núcleo Rural Monjolo, Conjunto 8
	Núcleo de Atendimento Pré-Hospitalar Oeste	Ceilândia	72210-510	EQNM 2/4
	Núcleo de Atendimento Pré-Hospitalar Centro-Norte e Leste	Asa Norte	70610-640	SGO, Quadra 4

	Núcleo de Atendimento Pré-Hospitalar Centro-Sul	Riacho Fundo I	71810-300	QS 6 Ac 3, Conjunto 1
Superintendência da Região de Saúde Central - SRSCE	Hospital Regional da Asa Norte - HRAN	Asa Norte	70710-910	SMHN, Quadra 101, Bloco A
	Hospital Dia - HDIA	Asa Sul	70351-580	EQS 508/509
	Policlínica - Asa Norte	Asa Norte	70710-100	SMHN, Quadra 101, Bloco A
	Centro Especializado de Saúde da Mulher (CESMU)	Asa Sul	70790-050	EQS 514/515
	Policlínica - Lago Sul	Lago Sul	71680-365	SHIS, QI 21, perto da estação da CEB.
	Adolescento	Asa Sul	70200-650	SGAS 605 S/N, Área Especial
	Núcleo de Testagem e Aconselhamento (NTA)	Asa Norte	70089-000	Rodoviária Plano Piloto, Mezanino (Plataforma do Meio).
	Centro de Especialidades Odontológicas - Asa Sul	Asa Sul	70390-125	SEPS, Quadra 712 912
	Centro de Atenção Psicossocial Caps AD Rodoviária	Asa Sul	70297-400	SCS, quadra 5, bloco B, loja 7
	Centro de Atenção Psicossocial Caps I Brasília	Asa Norte	70710-100	SMHN, Quadra 03, Conjunto 1, Bloco A, Ed. COMPP
	Centro de Atenção Psicossocial Caps III Brasília	Asa Norte	70710-904	SCRLN 904, Centro de Saúde nº 5
	Centro Especializado em Diabetes, Obesidade e Hipertensão - CEDOH	Asa Norte	70853-450	EQN 208/408
	Centro de Orientação Médico-Psicopedagógica - COMPP	Asa Norte	70710-907	SMHN 501, Bloco A, (prédio FEPECS)
	Unidade Básica de Saúde nº 1 da Asa Sul	Asa Sul	70655-605	SGAS 612 - lote 38/39
	Unidade Básica de Saúde nº 1 do Cruzeiro	Cruzeiro	70655-600	SHCE/SUL - Quadra 611 - Lote 1 Cruzeiro Novo
	Unidade Básica de Saúde nº 2 do Cruzeiro	Cruzeiro	70655-600	SHCE - Setor Escolar - Lote 4 - Cruzeiro Velho
	Unidade Básica de Saúde nº 1 do Lago Norte	Lago Norte	71505-600	SHIN QI 03 - Área Especial
	Unidade Básica de Saúde nº 1 do Varjão	Varjão	71555-000	Quadra 05, Conjunto A, Lote 17
	Unidade Básica de Saúde nº 1 da Asa Norte	Asa Norte	70790-054	SGAN 905, modulo D
	Unidade Básica de Saúde nº 2 da Asa Norte	Asa Norte	70764-400	EQN 114/115 Área Especial
Unidade Básica de Saúde nº 3 da Asa Norte	Vila Planalto	70804-190	Rua Piauí, Área Especial s/n	
Unidade Básica de Saúde nº 5 da Asa Norte	Granja do Torto	70390-000	Vila Weslian Roriz, Área Especial, Quadra 01	
Superintendência da Região de Saúde Centro-Sul - SRSCS	Hospital Regional do Guará - HRGU	Guará	71010-006	QI 6 Lote C, Área Especial
	Laboratório Regional do Guará - LRGU	Guará	71025-000	QE23 -Guará II
	Policlínica - Guará	Guará	71010-006	QI 6 Lote C, Área Especial
	Instituto de Saúde Mental	Riacho Fundo I	71800-100	EPNB KM 04, Área Especial s/n Av. Sucupira, Granja do Riacho Fundo s/n
	Núcleo de Farmácia Viva	Riacho Fundo I	71800-100	EPNB KM 04, Área Especial s/n Av. Sucupira, Granja do Riacho Fundo s/n
	Policlínica - Núcleo Bandeirante	Núcleo Bandeirante	71720-585	3ª Avenida, Área Especial n.º 03

	Policlínica - Riacho Fundo I	Riacho Fundo I	71825-600	QS 16, Área Especial 14/15
	Policlínica - Riacho Fundo II	Riacho Fundo II	71800-100	EPNB KM 04, Área Especial s/n Av. Sucupira, Granja do Riacho Fundo s/n
	Centro de Atenção Psicossocial Caps AD Guará	Guará	71050-230	QE 23, Área Especial
	Centro de Atenção Psicossocial Caps III Riacho Fundo	Riacho Fundo I	71800-100	EPNB KM 04, Área Especial s/n Av. Sucupira, Granja do Riacho Fundo s/n
	Unidade Básica de Saúde nº 1 do Guará	Guará	71010-006	QI 06, Área Especial Lote A
	Unidade Básica de Saúde nº 2 do Guará	Guará	71025-000	QE 23, Área Especial
	Unidade Básica de Saúde nº 3 do Guará	Guará	71070-380	QE 38, Área Especial
	Unidade Básica de Saúde nº 4 do Guará	Guará	71070-380	QE 2/3, Conjunto Lúcio Costa
	Unidade Básica de Saúde nº 5 do Guará	Guará	71070-090	QE 38, Área Especial, Conjunto O, Horta Comunitária
	Unidade Básica de Saúde nº 1 do SIA	SIA	71200-040	SIA Trecho 04, lotes 1600/1660 - Unidade Prisional
	Unidade Básica de Saúde nº 1 do Park Way	Park Way	71715-520	Núcleo Rural Vargem Bonita, Área Especial
	Unidade Básica de Saúde nº 1 da Candangolândia	Candangolândia	71725-510	Área Especial 5/7
	Unidade Básica de Saúde nº 1 do Núcleo Bandeirante	Núcleo Bandeirante	71720-585	3ª Avenida, Área Especial n.º 03
	Unidade Básica de Saúde nº 2 do Núcleo Bandeirante	Núcleo Bandeirante	71720-585	Rua 2 Área Especial, entre lotes 1 e 2
	Unidade Básica de Saúde nº 1 do Riacho Fundo I	Riacho Fundo I	71805-800	QN 7 - Área Especial nº 09
	Unidade Básica de Saúde nº 2 do Riacho Fundo I	Riacho Fundo I	71880-100	QN 1 Área Especial
	Unidade Básica de Saúde nº 1 do Riacho Fundo II	Riacho Fundo II	71882-266	QC 6, Conjunto 16, Área Especial 1
	Unidade Básica de Saúde nº 2 do Riacho Fundo II	Riacho Fundo II	71882-010	QC 1, Conjunto 10, Lote 1
	Unidade Básica de Saúde nº 3 do Riacho Fundo II	Riacho Fundo II	71805-731	QN 7 A e B, Lotes 1 e 2 A/E
	Unidade Básica de Saúde nº 4 do Riacho Fundo II	Riacho Fundo II	71805-731	Área Especial 01, CAUB I
	Unidade Básica de Saúde nº 5 do Riacho Fundo II	Riacho Fundo II	71884-300	CAUB II, Casa 13
	Unidade Básica de Saúde nº 1 da Estrutura	Estrutural	71255-010	Área Especial 01, Setor Central
	Unidade Básica de Saúde nº 2 da Estrutura	Estrutural	71255-230	Área Especial 19 Setor Central Estrutural S/N
Superintendência da Região de Saúde Leste - SRSLE	Hospital Regional Leste - HRL	Paranoá	71570-903	Quadra 02, Conjunto K, Lote 1
	Policlínica - Paranoá	Paranoá	71570-050	Quadra 02, Conjunto K, Lote 1
	Policlínica - São Sebastião	São Sebastião	71691-081	Centro de Múltiplas Atividades Conjunto C 10
	Casa de Parto	São Sebastião	71691-081	Centro de Múltiplas Atividades Conjunto C 10
	Centro de Atenção Psicossocial Caps AD Paranoá	Itapoã	71570-000	Quadra 378, Conjunto L - Área Especial Del Lago
	Centro de Atenção Psicossocial Caps II Paranoá	Paranoá	71570-903	Quadra 02, Conjunto K, Área Especial 1, Setor Hospitalar do Paranoá

Unidade Básica de Saúde nº 1 do Itapoã	Itapoã	71590-000	Quadra 378 Conjunto L - Área Especial Del Lago
Unidade Básica de Saúde nº 2 do Itapoã	Itapoã	73250-930	Área Especial Entrequadras 61/318, Condomínio Mandala
Unidade Básica de Saúde nº 3 do Itapoã	Itapoã	71593-620	Quadra 378, Conjunto A/E 04, Del Lago II
Unidade Básica de Saúde nº 4 do Itapoã (nova)	Itapoã	71592-071	Avenida Itapoã parque, quadra 602, Área Especial nº 1
Unidade Básica de Saúde nº 1 do Jardim Mangueiral	Jardim Mangueiral	71699-195	Praça de Atividades 2 - PA 2, Lote 1
Unidade Básica de Saúde nº 1 do Paranoá	Paranoá	71570-210	Quadra 21, Conjunto 15, Área Especial
Unidade Básica de Saúde nº 2 do Paranoá	Paranoá	71571-800	Quadra 18, Área Especial, Centro
Unidade Básica de Saúde nº 3 do Paranoá	Paranoá	71570-212	Quadra 02, Conjunto 6, Área Especial 4
Unidade Básica de Saúde nº 4 do Paranoá	Paranoá	71571-800	DF 285, KM 19 - Área Especial Jardim II
Unidade Básica de Saúde nº 5 do Paranoá	Paranoá	71570-000	DF 125, Núcleo Rural Capão Seco
Unidade Básica de Saúde nº 6 do Paranoá	Paranoá	71590-000	DF 120 Área Especial, Colônia Agrícola Cariru
Unidade Básica de Saúde nº 7 do Paranoá	Paranoá	71590-000	DF 270 Fazenda Santo Antônio, Café sem Troco
Unidade Básica de Saúde nº 8 do Paranoá	Paranoá	71590-000	BR 251 KM 7 Colônia Agrícola, PAD/DF
Unidade Básica de Saúde nº 1 de São Sebastião	São Sebastião	71691-006	Av. Comercial, 10
Unidade Básica de Saúde nº 2 de São Sebastião	São Sebastião	71697-001	Quadra 101, Conjunto 2, São Bartolomeu
Unidade Básica de Saúde nº 3 de São Sebastião	São Sebastião	71692-725	Quadra 301, Conjunto 6, Lote 01, Residencial Oeste
Unidade Básica de Saúde nº 4 de São Sebastião	São Sebastião	71697-071	Quadra 2, Vila Olímpica, Área Especial
Unidade Básica de Saúde nº 5 de São Sebastião	São Sebastião	71691-047	DF 140, KM 7,5, Nova Betânia
Unidade Básica de Saúde nº 6 de São Sebastião	São Sebastião	71693-305	Quadra 5, Casa 01, São Francisco
Unidade Básica de Saúde nº 7 de São Sebastião	São Sebastião	71693-500	Núcleo Morro da Cruz
Unidade Básica de Saúde nº 8 de São Sebastião	São Sebastião	71693-990	BR 251 KM 29, Cavas de Baixo
Unidade Básica de Saúde nº 9 de São Sebastião	São Sebastião	71693-168	Rua da Escola, nº 540, Vila Nova
Unidade Básica de Saúde nº 10 de São Sebastião	São Sebastião	71693-214	Rua 14, lote 21, João Cândido
Unidade Básica de Saúde nº 11 de São Sebastião	São Sebastião	71694-045	Rua 26, Conjunto B, Casa 17, Residencial do Bosque
Unidade Básica de Saúde nº 12 de São Sebastião	São Sebastião	71693-032	Quadra 31, Lote 6, Vila São José
Unidade Básica de Saúde nº 13 de São Sebastião	São Sebastião	71693-155	Rua 52, Casa 41, Vila Nova
Unidade Básica de Saúde nº 14 de São Sebastião	São Sebastião	71686-670	DF 465, km 4, Complexo Prisional da Papuda - CDP
Unidade Básica de Saúde nº 15 de São Sebastião	São Sebastião	71686-670	DF 465, km 4, Complexo Prisional da Papuda - CIR

	Unidade Básica de Saúde nº 16 de São Sebastião	São Sebastião	71686-670	DF 465, km 4, Complexo Prisional da Papuda - PDF I
	Unidade Básica de Saúde nº 17 de São Sebastião	São Sebastião	71686-670	DF 465, km 4, Complexo Prisional da Papuda - PDF II
	Unidade Básica de Saúde nº 19 de São Sebastião	São Sebastião	71697-329	Rua 07, Casa 400, Vila do Boa
	Unidade Básica de Saúde nº 20 de São Sebastião	São Sebastião	71686-670	DF 465, km 04, Complexo Prisional da Papuda - CDP II
	Unidade Básica de Saúde nº 21 de São Sebastião	São Sebastião	71686-670	DF 465, km 04, Complexo Prisional da Papuda - CDP II
Superintendência da Região de Saúde Norte - SRSNO	Hospital Regional de Sobradinho - HRS	Sobradinho	73010-122	Quadra 12, Conjunto D, Área Especial
	Hospital Regional de Planaltina - HRPL	Planaltina	73310-000	Via NS/WL 4 Setor Hospitalar, Área Especial
	Policlínica - Sobradinho	Sobradinho	73020-412	Quadra 12, Conjunto D, Área Especial
	Policlínica - Planaltina	Planaltina	73310-000	Via NS/WL 4 Setor Hospitalar, Área Especial
	CERPIS	Planaltina	73310-000	Via NS/WL 4 Setor Hospitalar, Área Especial
	Centro de Atenção Psicossocial Caps I Sobradinho	Sobradinho	73069-970	Quadra 4, Lotes ½, Área Especial
	Centro de Atenção Psicossocial Caps AD Sobradinho	Sobradinho	73062-214	Área Reservada 17, Chácara 14
	Centro de Atenção Psicossocial Caps III Planaltina	Planaltina	73310-000	Via W/L nº 4 Setor Hospitalar Oeste, Área Especial
	Núcleo de Fisioterapia e Reabilitação Física	Sobradinho	73005-080	Quadra 8, Área Reservada 3
	Unidade Básica de Saúde nº 1 da Fercal	Fercal	73007-993	DF 150, KM 12, Núcleo Rural Engenho Velho
	Unidade Básica de Saúde nº 2 da Ferca	Fercal	73017-017	DF 205, KM 13, Núcleo Rural Catingueiro
	Unidade Básica de Saúde nº 3 da Fercal	Fercal	73017-017	Sítio Patrícia DF 326 KM 8 Núcleo Rural Lobeiral
	Unidade Básica de Saúde nº 1 de Planaltina	Planaltina	73310-000	Quadra 18, Conjunto H, Área Especial
	Unidade Básica de Saúde nº 2 de Planaltina	Planaltina	73340-100	Entrequadras 1/10 - Área Especial A, Vila Buritis
	Unidade Básica de Saúde nº 3 de Planaltina	Planaltina	73310-902	Setor Hospitalar Área Especial S/N
	Unidade Básica de Saúde nº 4 de Planaltina	Planaltina	73380-100	Quadra 2, Rua A, Estância Nova Planaltina
	Unidade Básica de Saúde nº 5 de Planaltina	Planaltina	73370-100	Quadra 12D, Conjunto A, Arapoanga
	Unidade Básica de Saúde nº 6 de Planaltina	Planaltina	73350-100	Quadra 08, Conjunto 1, Arapoanga
	Unidade Básica de Saúde nº 7 de Planaltina	Planaltina	73340-300	Entrequadras 03/04, Área Especial 2, Jardim Roriz
	Unidade Básica de Saúde nº 8 de Planaltina	Planaltina	73370-071	CR 71, Casa 177, Vale do Amanhecer
	Unidade Básica de Saúde nº 9 de Planaltina	Planaltina	73403-224	DF 130 KM 25, Santos Dumont
Unidade Básica de Saúde nº 10 de Planaltina	Planaltina	73300-000	Núcleo Rural Taquara	
Unidade Básica de Saúde nº 11 de Planaltina	Planaltina	73307-990	Núcleo Rural Rajadinha II, Rua 2, Lote 15, Chácara Riacho Doce	

Unidade Básica de Saúde nº 12 de Planaltina	Planaltina	73310-000	DF 128, Km 21, Condomínio Samaúma, Conjunto A lote 13, Bica do DER
Unidade Básica de Saúde nº 13 de Planaltina	Planaltina	73300-000	Núcleo Rural São José
Unidade Básica de Saúde nº 14 de Planaltina	Planaltina	73307-997	Núcleo Rural Tabatinga
Unidade Básica de Saúde nº 15 de Planaltina	Planaltina	73301-970	Núcleo Rural Rio Preto
Unidade Básica de Saúde nº 16 de Planaltina	Planaltina	73380-160	Núcleo Rural Pipiripau
Unidade Básica de Saúde nº 17 de Planaltina	Planaltina	73380-160	DF-128, KM 4, Condomínio Morumbi Quadra N, Lote 15, Vale do Sol
Unidade Básica de Saúde nº 18 de Planaltina	Planaltina	73310-100	Setor Recreativo e Cultural Módulo Esportivo
Unidade Básica de Saúde nº 19 de Planaltina	Planaltina	73343-010	Setor Residencial Oeste Vila Nossa Senhora de Fátima, Parque Sucupira
Unidade Básica de Saúde nº 20 de Planaltina	Planaltina	73310-690	Área Especial 9 A, Setor Norte
Unidade Básica de Saúde nº 21 de Planaltina (nova)	Planaltina	73358-205	Expansão do Setor Residencial Leste - Quadra nº 26, Área Especial nº. 01, Vila Buritis IV
Unidade Básica de Saúde nº 22 de Planaltina (nova)	Planaltina	73404-330	Área Especial 3, Módulo 9, Quadra 18, Setor Habitacional Mestre D'Armas
Unidade Básica de Saúde nº 23 de Planaltina (nova)	Planaltina	73370-077	Centro Educacional Vale do Amanhecer
Unidade Básica de Saúde nº 24 de Planaltina (nova)	Planaltina	73380-900	Instituto Federal de Brasília - Planaltina
Unidade Básica de Saúde nº 25 de Planaltina (nova)	Planaltina	73007-995	Núcleo Rural Córrego do Arrozal
Unidade Básica de Saúde nº 1 de Sobradinho I	Sobradinho	73050-140	Quadra 14, Área Especial 22/23
Unidade Básica de Saúde nº 2 de Sobradinho I	Sobradinho	73050-140	Quadra 3, Área Especial, Entre Conjunto D/E
Unidade Básica de Saúde nº 3 de Sobradinho I	Sobradinho	73017-017	Novo Setor de Mansões, Área Especial, Nova Colina
Unidade Básica de Saúde nº 4 de Sobradinho I	Sobradinho	73031-615	DF 440, Km 12, Condomínio Residencial Serra Verde, Rota do Cavalo
Unidade Básica de Saúde nº 5 de Sobradinho I	Sobradinho	73100-000	Lote 1 Assoc. dos Moradores da Base VI
Unidade Básica de Saúde nº 6 de Sobradinho I	Sobradinho	73100-000	DF 001 KM 120 Rua 08 Chácara 187, Núcleo Rural Lago Oeste
Unidade Básica de Saúde nº 1 de Sobradinho II	Sobradinho II	73062-712	Área Reservada 13, Conjunto 07, Lote 1
Unidade Básica de Saúde nº 2 de Sobradinho II	Sobradinho II	73080-050	DF 420, em frente a AR 11, próxima ao COER
Unidade Básica de Saúde nº 3 de Sobradinho II	Sobradinho II	73070-056	Quadra 45-A, Conjunto A, Lote 56, Vale dos Pinheiros, Setor de Mansões
Unidade Básica de Saúde nº 4 de Sobradinho II	Sobradinho II	73081-180	QMS 30, Área Especial 1, Condomínio Mini Chácaras
Unidade Básica de Saúde nº 5 de Sobradinho II	Sobradinho II	73017-017	QMS 16, Rua 14, Casa 1 - Condomínio Mini Chácara
Unidade Básica de Saúde nº 6 de Sobradinho II	Sobradinho II	73070-056	Quadra 12, Lote 1, Condomínio Vale das Acácias
Unidade Básica de Saúde nº 7 de Sobradinho II	Sobradinho II	73061-300	Quadra 05, Área Especial A1 Buritizinho

Superintendência da Região de Saúde Oeste - SRSOE	Unidade Básica de Saúde nº 8 de Sobradinho II (nova)	Sobradinho II	73086-300	Quadra 01, Área Especial 1, Vila Rabelo I
	Hospital Regional de Brazlândia - HRBz	Brazlândia	72720-901	Área Especial 1, Setor Tradicional
	Hospital Regional de Ceilândia - HRC	Ceilândia	72215-170	QNM 27 Área Especial 1
	Centro de Atenção Psicossocial Caps AD Ceilândia	Ceilândia	72225-010	QNN 01, Conjunto A, Lote 45/47, Av. Leste, Ceilândia Norte
	Centro de Atenção Psicossocial Caps I Brazlândia	Brazlândia	72725-015	Quadra 01, Área Especial 2, Veredas
	Policlínica - Ceilândia Unidade II	Ceilândia	72215-170	QNN 27 Área Especial 1
	Laboratório Regional da Ceilândia - LRC	Ceilândia	72241-108	Qnp 11 Conjunto H, 33
	Unidade Básica de Saúde nº 1 de Brazlândia	Brazlândia	72710-065	Entrequadras 6/8, Lote 3 - Setor Norte
	Unidade Básica de Saúde nº 2 de Brazlândia	Brazlândia	72745-000	Quadra 45 Área Especial, Expansão da Vila São José
	Unidade Básica de Saúde nº 3 de Brazlândia	Brazlândia	72725-300	Quadra 03, Lote 06, Área Especial 2 - Setor Veredas I
	Unidade Básica de Saúde nº 4 de Brazlândia	Brazlândia	72725-400	Quadra 01, Área Especial 1 - Setor Veredas II
	Unidade Básica de Saúde nº 5 de Brazlândia	Brazlândia	72710-990	DF 240, DF 008, DF 445 KM 04, Reserva A, Chapadinha
	Unidade Básica de Saúde nº 6 de Brazlândia	Brazlândia	72700-000	Fazenda Almécegas BR 180 DF 205 KM 5
	Unidade Básica de Saúde nº 7 de Brazlândia	Brazlândia	72720-660	Quadra 15, Lote 2 LJ 1 Área Especial INCRA 8
	Unidade Básica de Saúde nº 8 de Brazlândia	Brazlândia	72710-990	DF 415 Km 8,8 Chácara Santa Helena Polo Agrícola Da Torre
	Unidade Básica de Saúde nº 9 de Brazlândia	Brazlândia	72720-640	CAAG Quadra 15, INCRA 8
	Unidade Básica de Saúde nº 1 da Ceilândia	Ceilândia	72240-540	EQNP 7/11 P Norte, Ceilândia Norte
	Unidade Básica de Saúde nº 2 da Ceilândia	Ceilândia	72255-150	QNN 15, Lote F
	Unidade Básica de Saúde nº 3 da Ceilândia	Ceilândia	72215-150	QNM 15, Lote D, Área Especial
	Unidade Básica de Saúde nº 4 da Ceilândia	Ceilândia	72220-160	QNN 16, Conjunto A, Lote F, Área Especial, Ceilândia Sul
	Unidade Básica de Saúde nº 5 da Ceilândia	Ceilândia	72210-160	QNM 16, Lote F, Área Especial, Ceilândia Norte
	Unidade Básica de Saúde nº 6 da Ceilândia	Ceilândia	72231-413	EQNP 10/14, Lotes E,F,G,H
	Unidade Básica de Saúde nº 7 da Ceilândia	Ceilândia	72522-000	QNO 10, Área Especial D, E
	Unidade Básica de Saúde nº 8 da Ceilândia	Ceilândia	72241-540	EQNP 13/17, Lotes A,B,C,D
Unidade Básica de Saúde nº 9 da Ceilândia	Ceilândia	72235-571	EQNP 28/32, Lotes A,B,C,D	
Unidade Básica de Saúde nº 10 da Ceilândia	Ceilândia	72220-120	QNN 12 - Área Especial 1	
Unidade Básica de Saúde nº 11 da Ceilândia	Ceilândia	72255-135	EQNO 17/18 - Setor "O" Expansão - Área Especial	
Unidade Básica de Saúde nº 12 da Ceilândia	Ceilândia	72270-300	EQNQ 3/4 - Área Especial	

	Unidade Básica de Saúde nº 13 da Ceilândia	Ceilândia	72227-991	Núcleo Rural Boa Esperança
	Unidade Básica de Saúde nº 14 da Ceilândia	Ceilândia	72268-000	Condomínio Prive Lucena Roriz, Módulo 12, Lote 1
	Unidade Básica de Saúde Nº 15 da Ceilândia	Ceilândia	72275-324	QNR 02, Área Especial 12
	Unidade Básica de Saúde nº 16 da Ceilândia	Ceilândia	72243-534	Quadra 500 Área Especial, Trecho 1, Sol Nascente
	Unidade Básica de Saúde nº 17 da Ceilândia	Ceilândia	72231-560	EQNP 16/20 Área Especial E/F
	Unidade Básica de Saúde nº 18 da Ceilândia	Ceilândia	72220-280	QNN 28 H/I/J/K Guariroba
Superintendência da Região de Saúde Sudoeste - SRSSO	Hospital Regional de Taguatinga - HRT	Taguatinga	71900-001	Setor C Norte, Área Especial 24
	Hospital Regional da Samambaia - HRSAM	Samambaia	72322-583	Qs 614 Conjunto C 12A
	Policlínica - Taguatinga Unidade III	Taguatinga	72010-120	Setor Central - QSD 12, Área Especial 1
	Policlínica - Samambaia	Samambaia	72301-528	QS 107, Conjunto 8, Lotes 3, 4 e 5
	Central de Radiologia de Taguatinga	Taguatinga	72130-100	QNG 10, Área Especial 2
	Centro de Atenção Psicossocial Capsi Recanto das Emas	Recanto das Emas	72621-401	Quadra 307, Área Especial 1
	Centro de Atenção Psicossocial Caps AD Samambaia	Samambaia	72301-528	QS 107, Conjunto 8, Lotes 3, 4 e 5
	Centro de Atenção Psicossocial Caps III Samambaia	Samambaia	72620-305	Quadra 302, Conjunto 5, Lote 1, Centro Urbano
	Centro de Atenção Psicossocial Caps II Taguatinga	Taguatinga	72125-740	QNF Área Especial 24, Taguatinga Norte
	Centro de Atenção Psicossocial Caps III Taguatinga	Taguatinga	72015-090	QNA 39, Área Especial 19, Taguatinga Norte
	Centro Especializado em Reabilitação	Taguatinga	72115-700	Área Especial 16, Setor C Norte
	Unidade Básica de Saúde nº 1 de Águas Claras	Águas Claras	71955-000	QS 05, Lote 24, Av. Areal
	Unidade Básica de Saúde nº 2 de Águas Claras	Águas Claras	71974-970	QS 08, Conjunto 410, Bloco A, Lote 15, Areal
	Unidade Básica de Saúde nº 1 de Vicente Pires	Vicente Pires	72001-170	Rua 4C, Lote 12 Chácara 12
	Unidade Básica de Saúde nº 1 de Taguatinga	Taguatinga	72155-000	QNG - Área Especial nº 18/19, Taguatinga Norte
	Unidade Básica de Saúde nº 2 de Taguatinga	Taguatinga	72010-000	CND - Área Especial, Praça do Bicalho
	Unidade Básica de Saúde nº 3 de Taguatinga	Taguatinga	72150-010	QNL 1 - Área Especial nº 2, Taguatinga Norte
	Unidade Básica de Saúde nº 4 de Taguatinga	Taguatinga	70297-400	Setor "C" Norte - Área Especial 16, Taguatinga Norte
	Unidade Básica de Saúde nº 5 de Taguatinga	Taguatinga	72020-230	Setor "D" Sul - Área Especial nº 23 Taguatinga Sul
	Unidade Básica de Saúde nº 6 de Taguatinga	Taguatinga	72016-010	Setor "C" Sul - Área Especial nº 1 Taguatinga Sul
Unidade Básica de Saúde nº 7 de Taguatinga	Taguatinga	72145-628	QNM 36 - Área Especial nº 10, Setor M Norte	
Unidade Básica de Saúde nº 8 de Taguatinga	Taguatinga	72161-400	QNL 24 - Área Especial s/n	

Unidade Básica de Saúde nº 1 do Recanto das Emas	Recanto das Emas	72621-300	Quadra 307 - Área Especial 6 - Conjunto "D"	
Unidade Básica de Saúde nº 2 do Recanto das Emas	Recanto das Emas	72600-100	Quadra 102 - Área Especial 1	
Unidade Básica de Saúde nº 3 do Recanto das Emas	Recanto das Emas	72600-970	Entrequadras 104/105, Lote 25, Setor Hospitalar (Clínica da Família)	
Unidade Básica de Saúde nº 4 do Recanto das Emas	Recanto das Emas	72600-970	Av. Recanto das Emas, Quadra 308, Lote 2	
Unidade Básica de Saúde nº 5 do Recanto das Emas	Recanto das Emas	72600-200	Av. Monjolo, Quadra 804, Conjunto 20-b, Lote 1	
Unidade Básica de Saúde nº 7 do Recanto das Emas	Recanto das Emas	72600-100	EMA 33 - Núcleo Rural Casa Grande e Monjolo	
Unidade Básica de Saúde nº 8 do Recanto das Emas	Recanto das Emas	72669-000	DF 280 KM 03, Quadra 04 - Setor Habitacional Água Quente	
Unidade Básica de Saúde nº 10 do Recanto das Emas	Recanto das Emas	72622-400	Av. Monjolo, Quadra 511/311, Área Especial	
Unidade Básica de Saúde nº 11 do Recanto das Emas	Recanto das Emas	72650-030	Quadra 01, Lote 21, Condomínio Salomão Elias	
Unidade Básica de Saúde nº 1 da Samambaia	Samambaia	72318-599	QS 408, Área Especial 1	
Unidade Básica de Saúde nº 2 da Samambaia	Samambaia	72331-565	QS 611, Área Especial 2	
Unidade Básica de Saúde nº 3 da Samambaia	Samambaia	72329-500	QN 429, Conjunto F, Lote 1 Expansão	
Unidade Básica de Saúde nº 4 da Samambaia	Samambaia	72312-702	QN 512 Conjunto 02, Lotes 1/2/3	
Unidade Básica de Saúde nº 5 da Samambaia	Samambaia	72317-520	QN 523, Área Especial1	
Unidade Básica de Saúde nº 6 da Samambaia	Samambaia	72304-526	QS 122, Conjunto 06, Lote 1	
Unidade Básica de Saúde nº 7 da Samambaia	Samambaia	72300-639	Quadra 302, Conjunto 5, Lote 1, Centro Urbano	
Unidade Básica de Saúde nº 8 da Samambaia	Samambaia	72308-515	QS 314, Conjunto 05, Lote 1	
Unidade Básica de Saúde nº 9 da Samambaia	Samambaia	72307-716	QN 317, Área Especial 1	
Unidade Básica de Saúde nº 10 da Samambaia	Samambaia	72311-207	QN 501, Conjunto 07, Casa 31	
Unidade Básica de Saúde nº 11 da Samambaia	Samambaia	72339-091	QS 1033 Conjunto 1, Lote 4	
Unidade Básica de Saúde nº 12 da Samambaia	Samambaia	72316-223	QR 210 Conjunto 22, Lote 1	
Unidade Básica de Saúde nº 13 da Samambaia	Samambaia	72322-583	QD 615, Área Especial	
Superintendência da Região de Saúde Sul - SRSSU	Hospital Regional do Gama - HRG	Gama	72405-901	Área Especial nº 01, Setor Central
	Centro de Atenção Psicossocial Caps AD Santa Maria	Santa Maria	72542-508	Quadra 312, Conjunto H, Casa 12, Santa Maria Norte
	Unidade Básica de Saúde nº 1 do Gama	Gama	72415-318	Entrequadras 06/12, Área Especial, Setor Sul
	Unidade Básica de Saúde nº 2 do Gama	Gama	72410-600	Quadra 11, lotes A,B,C, Área Especial, Setor Sul
	Unidade Básica de Saúde nº 3 do Gama	Gama	72425-031	Entrequadras 3/5, Área Especial, Setor Leste
	Unidade Básica de Saúde nº 4 do Gama	Gama	72460-120	Área Especial nº 2 - Praça 3, Setor Leste

Unidade Básica de Saúde nº 5 do Gama	Gama	72405-380	Quadra 38 Área Especial, Setor Central, Lado Oeste	
Unidade Básica de Saúde nº 6 do Gama	Gama	72465-390	Entrequadras 12/16 - Área Especial - Setor Oeste	
Unidade Básica de Saúde nº 7 do Gama	Gama	72405-170	Estádio Bezerão, Área Especial nº 1, Setor Central, Lado Oeste	
Unidade Básica de Saúde nº 9 do Gama	Gama	72457-993	Rua Libânio Casa nº 13, Engenho das Lages	
Unidade Básica de Saúde nº 11 do Gama	Gama	72457-993	DF 475 KM 07, Associação dos Produtores Rurais, Ponte Alta Norte	
Unidade Básica de Saúde nº 12 do Gama	Gama	72457-994	DF 290, Antigo Posto da Receita Federal, Ponte Alta	
Unidade Básica de Saúde nº 12 do Gama (Apoio)	Gama	72428-010	DF 180 - KM 32 - Núcleo Rural Casa Grande - Chácara Ranchinho - Assoc. dos Moradores.	
Unidade Básica de Saúde nº 15 do Gama	Gama	72460-000	Chácara Luiz Fernandes Área Especial 2, Setor Leste, Gama - Presídio Feminino	
Unidade Básica de Saúde nº 16 do Gama	Gama	72460-000	Chácara Luiz Fernandes Área Especial 2, Setor Leste, Gama - Ala Psiquiátrica	
Unidade Básica de Saúde nº 17 do Gama (nova)	Gama	72426-000	Chácara nº 99-A, Colônia Agrícola Ponte Alta	
Unidade Básica de Saúde nº 1 de Santa Maria	Santa Maria	72507-520	QR 207/307, Conjunto T, Lote 2	
Unidade Básica de Saúde nº 2 de Santa Maria	Santa Maria	72547-305	Entrequadras 217/317, Lote E, Área especial (DGS)	
Unidade Básica de Saúde nº 3 de Santa Maria	Santa Maria	72500-414	Quadra 100, Conjunto I, Lote 1	
Unidade Básica de Saúde nº 4 de Santa Maria	Santa Maria	72547-504	QN 512, Conjunto 2, Lotes 1,2 e 3	
Unidade Básica de Saúde nº 5 de Santa Maria	Santa Maria	72542-300	QR 212/312 - Área Especial	
Unidade Básica de Saúde nº 6 de Santa Maria	Santa Maria	72502-300	QR 202/303 - Área Especial	
Unidade Básica de Saúde nº 7 de Santa Maria	Santa Maria	72593-000	Av. Brigadeiro Pinto de Moura s/n, Residencial Santos Dumont	
Unidade Básica de Saúde nº 8 de Santa Maria	Santa Maria	72547-325	Entrequadras 417/517, Módulo E, Centro Comunitário Cora Coralina	
Unidade Básica de Saúde nº 10 de Santa Maria	Santa Maria	72450-150	Rua do Eucalipto nº 4, Área Especial do DVO	
Unidade Básica de Saúde nº 11 de Santa Maria (nova)	Santa Maria	72583-500	Setor Meireles Residencial Porto Pilar, Av. Monumental, Lote 19	
Unidade Básica de Saúde nº 12 de Santa Maria (nova)	Santa Maria	72509-200	Comércio Local 109, Lote D	
Unidade Básica de Saúde nº 13 de Santa Maria (nova)	Santa Maria	72504-300	Entrequadras 304/307	
Unidade Básica de Saúde nº 14 de Santa Maria (nova)	Santa Maria	72546-300	Entrequadras 216/316	
Subsecretaria de Vigilância à Saúde - SVS	Sede Administrativa - SVS	Asa Sul	70390-125	SEPS 712/912 (Antigo prédio do Cerest)
	Laboratório Central - LACEN	Asa Norte	70830-010	SGAN Quadra 601, Lotes O/P
	Central Fumacê - DIVAL	Taguatinga	72130-085	Área Especial 16, Taguatinga Norte
	CEREST SUL	Santa Maria	72549-650	Rodovia BR 040, KM 2,65, Posto Bel
	CEREST OESTE	Taguatinga	72130-002	St. G Norte QNG 2
	DIVISA	Asa Sul	70390-125	SEPS 712/912 (Antigo prédio do Cerest)

DIVAL	Noroeste	70071-125	AENW trecho 2 lote 4 (ao lado do Hospital da Criança)
DIVEP	Asa Norte	70830-010	SGAN Quadra 601, Lotes O/P
DISAT	Asa Sul	70390-125	SEPS 712/912 (Antigo prédio do Cerest)
Núcleo de Inspeção de Águas Claras	Águas Claras	71907-270	Rua Manacá, Lote 02, Bloco 01, Lojas 8/10
Núcleo de Inspeção do Lago Sul	Lago Sul	70203-900	SHIS QI 13, Lote F, Área Especial
Núcleo de Inspeção de Brasília Sul	Lago Sul	71615-560	SAIS QI 10, Conjunto F
Núcleo de Inspeção de Brasília Norte	Asa Norte	70830-010	SGAN Quadra 601, Lotes O/P
Núcleo de Inspeção de Brazlândia	Brazlândia	72720-640	Área Especial 04 Lote 09 - Praça Administrativa, Setor Tradicional
Núcleo de Inspeção da Candangolândia	Candangolândia	71725-200	Rua dos Transportes, Área Especial 1
Núcleo de Inspeção da Ceilândia	Ceilândia	72225-150	QNM 15, Lote D, Área Especial
Núcleo de Inspeção do Cruzeiro	Cruzeiro	70610-000	Setor Escola, Área Especial C, Lote 3
Núcleo de Inspeção do Gama	Gama	72405-610	Área Especial 07, Setor Central
Núcleo de Inspeção do Guará	Guará	71010-320	QE 12, Área Especial B, Guara I
Núcleo de Inspeção do Lago Norte	Lago Norte	70297-400	SHIN CA 5 Conjunto J, Bloco B, Sala 112 a 116
Núcleo de Inspeção do Núcleo Bandeirante	Núcleo Bandeirante	71705-030	3ª Avenida, Área Especial 3
Núcleo de Inspeção do Paranoá	Paranoá	71570-030	Quadra 03, Área Especial 7
Núcleo de Inspeção de Planaltina	Planaltina	73310-901	Av. Independência, Quadra 2, Bloco J, Setor Comercial Central
Núcleo de Inspeção do Recanto das Emas	Recanto das Emas	72600-400	Quadra 104/105, Setor Hospitalar, Lote 3
Núcleo de Inspeção do Riacho Fundo	Riacho Fundo I	70070-200	QN 9, Área Central 3, Lote 06, Praça Central
Núcleo de Inspeção de São Sebastião	São Sebastião	71691-047	Rua 47-A, Lote 50, Centro
Núcleo de Inspeção da Samambaia	Samambaia	72310-105	QN 410, Conjunto A, Área Especial, Centro Comunitário
Núcleo de Inspeção de Santa Maria	Santa Maria	72405-610	Área Especial 7, Setor Central
Núcleo de Inspeção de Sobradinho	Sobradinho	73006-080	Quadra Central, Bloco D
Núcleo de Inspeção de Taguatinga Norte	Taguatinga	72140-602	QNJ 02, Área Especial
Núcleo de Inspeção de Taguatinga Sul	Taguatinga	72025-110	QSE 11/13, Área Especial 2
Núcleo Regional de Vigilância Ambiental de Brazlândia	Brazlândia	72720-040	Área Especial 04, Praça Administrativa, Lote 9
Núcleo Regional de Vigilância Ambiental de Ceilândia	Ceilândia	72215-150	QNM 15, Lote D, Área Especial
Núcleo Regional de Vigilância Ambiental do Gama	Gama	72410-206	Área Especial 7
Núcleo Regional de Vigilância Ambiental do Guará	Guará	71010-320	Área Especial B QE 12
Núcleo Regional de Vigilância Ambiental do Núcleo Bandeirante	Núcleo Bandeirante	71730-000	3ª Avenida, Área Especial 3

1. PLANILHA DE CUSTO E FORMAÇÃO DE PREÇOS -			
MÓDULOS	DESCRIÇÃO DOS ITENS DA PLANILHA	Percentual incidente	Jornada semanal (horas)
1	COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
A	Salário Base		
B	Adicional de periculosidade		
C	Adicional de insalubridade		
D	Adicional noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de Hora extra		
G	Intervalo Intrajornada		
H	Outros (especificar no rodapé)		
	TOTAL MÓDULO 1 (A+...+H)		R\$ -
2	ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSIS E DIÁRIOS		
2.1	13º Salário, Férias e Adicional de Férias		
A	13º salário	8,33%	R\$ -
B	Adicional de Férias	2,78%	R\$ -
C	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o 13º salário e Adicional de Férias	4,09%	R\$ -
D	Incidência da Multa do FGTS rescisão sem justa causa sobre 13º e Adicional de Férias	0,36%	R\$ -
	Subtotal 2.1 (A+...+D)	15,56%	R\$ -
2.2	GPS, FGTS e Outras Contribuições		
A	INSS	20,00%	R\$ -
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ -
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ -
D	INCRA	0,20%	R\$ -
E	Salário Educação	2,50%	R\$ -
F	FGTS	8,00%	R\$ -
G	Seguro Acidente do Trabalho (RAT ajustado (RAT x FAP))	3,00%	R\$ -
H	SEBRAE	0,60%	R\$ -
	Subtotal 2.2 (A+...+H)	34,80%	R\$ -
2.3	BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		
A	Vale transporte		
A.1	Desconto Legal do Vale Transporte (6% salário base)	-6,00%	R\$ -
B	Auxílio-alimentação (Vales, cesta básica etc.)		
C	Assistência médica e familiar		
D	Auxílio-creche		R\$ -
E	Seguro de vida e invalidez		R\$ -
F	Auxílio funeral		R\$ -
G	Outros		R\$ -
	Subtotal 2.3 (A+...+G)		R\$ -
	TOTAL MÓDULO 2 (Subtotal 2.1 + 2.2 + 2.3)	52,36%	R\$ -
3	PROVISÃO PARA RESCISÃO		
A	Aviso prévio indenizado		R\$ -
B	Incidência do Submódulo 2.2 sobre aviso prévio indenizado		R\$ -
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado		R\$ -
D	Multa do FGTS rescisão sem justa causa		R\$ -
	TOTAL MÓDULO 3 (A+...+D)		R\$ -
4	CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		
4.1	Ausências legais		
A	Férias proporcionais ao Afastamento Maternidade		R\$ -
B	Incidência do submódulo 2.2 sobre as Férias Proporcionalis		R\$ -
	Subtotal 4.1 (A+B)		R\$ -
4.2	Ausências legais		
A	Férias (para remuneração do substituto)		R\$ -
B	Ausências legais		R\$ -
C	Licença paternidade		R\$ -
D	Reposição devido a concessão de Aviso Prévio Trabalhado		R\$ -
E	Incidência do submódulo 2.2 sobre o custo de Reposição		R\$ -
F	Ausência por Doença		R\$ -
G	Ausência por Acidente de trabalho		R\$ -
H	Incidência do submódulo 2.1 + Módulo 3 + submódulo 4.1 sobre o custo de reposição		R\$ -
	Subtotal 4.2 (A+...+H)		R\$ -
	TOTAL DO MÓDULO 4 (4.1 + 4.2)		R\$ -
	TOTAL DE ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS DOS MÓDULOS 2 (2.1, 2.2), 3 E 4:		R\$ -
5	INSUMOS DIVERSOS		
A	Uniformes		R\$ -
B	Equipamentos de Proteção Individual (EPI)		R\$ -
C	Materiais		R\$ -
D	Equipamentos		R\$ -
E	Outros (especificar)		R\$ -
	TOTAL MÓDULO 5 (A+...+E)		R\$ -
6	CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		
A	Custos Indiretos		R\$ -
B	Lucro		R\$ -
	Subtotal (A + B)		R\$ -
C	Tributos		
C.1	Tributos Federais - PIS		R\$ -
C.2	Tributos Federais - COFINS		R\$ -
C.3	Tributos Municipais - ISS		R\$ -
	Subtotal (C.1 +...C.3)		R\$ -
	TOTAL MÓDULO 6 (A+...+C)		R\$ -
2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO			
	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração		R\$ -
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		R\$ -
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		R\$ -
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		R\$ -
E	Módulo 5 - Insumos Diversos		R\$ -
	Subtotal (A + B + C + D + E)		R\$ -
F	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		R\$ -
	Valor Total por Empregado		R\$ -
	BDI		#DIV/0!

Apêndice XVIII - Estudo Técnico Preliminar

Estudo Técnico Preliminar constante no documento SEI nº 131367472, no qual será disponibilizado juntamente com o presente edital.

ANEXO II**MODELO DE TERMO DE CONTRATO
Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021****SERVIÇOS – LICITAÇÃO**

(Processo Administrativo nº.....)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº/....., QUE FAZEM
ENTRE SI O DISTRITO FEDERAL, POR INTERMÉDIO DO (A)
E

O Distrito Federal, por intermédio do(a) (órgão contratante), com sede no(a), na cidade de /Estado ..., inscrito(a) no CNPJ sob o nº, neste ato representado(a) pelo(a) (cargo e nome), nomeado(a) pela Portaria nº, de de de 20..., publicada no DODF de de de, portador da Matrícula Funcional nº, doravante denominado CONTRATANTE, e o(a), inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na, doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por (nome e função no contratado), conforme atos constitutivos da empresa **OU** *procuração apresentada nos autos*, tendo em vista o que consta no Processo nº e em observância às disposições da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do *Pregão Eletrônico n. .../...*, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (art. 92, I e II)

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de, nas condições estabelecidas no Contrato.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSERV	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1						
2						
3						
...						

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.3.1. O Termo de Referência;
- 1.3.2. O Edital da Licitação;
- 1.3.3. A Proposta do contratado;
- 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de contados do(a), prorrogável por até 10 anos, na forma dos [artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.1.1. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.

2.1.2. o contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.1.3. a prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.1.4. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação..

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (art. 92, IV, VII e XVIII)

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

5.1. O valor mensal da contratação é de R\$ (.....), perfazendo o valor total de R\$ (.....).

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO (art. 92, V e VI)

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE (art. 92, V)

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em __/__/__ (DD/MM/AAAA).

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

7.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (art. 92, X, XI e XIV)

8.1. São obrigações do Contratante, além das previstas no termo de referência:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.1.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

8.1.9. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

8.1.10. A Administração terá o prazo de XXXXXXX, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de XXXXXX.

8.1.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

8.1.13. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso [do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (art. 92, XIV, XVI e XVII)

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas, além das previstas no termo de referência:

9.1.1. Manter preposto aceito pela Administração no local ou do serviço para representá-lo na execução do contrato;

9.1.2. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade;

9.1.3. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II, da Lei nº 14.133, de 2021](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.1.4. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

9.1.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.1.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o [Código de Defesa do Consumidor \(Lei nº 8.078, de 1990\)](#), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.1.7. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do [artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.1.8. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

- 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
- 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
- 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.1.9. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;

9.1.10. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento;

9.1.11. Paralisar, por determinação do contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.1.12. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;

9.1.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

9.1.14. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congêneres.

9.1.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

9.1.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.1.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação ([art. 116](#));

9.1.18. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único](#));

9.1.19. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.1.20. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.1.21. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;

9.1.22. Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica no(s) seguinte(s) local(is) ... (inserir endereço(s));

9.1.22.1. O técnico deverá se deslocar ao local da repartição, salvo se o contratado tiver unidade de prestação de serviços em distância de [...] (inserir distância conforme avaliação técnica) do local demandado

9.1.23. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;

9.1.24. Ceder ao Contratante todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do Contratado

9.1.24.1. Considerando que o projeto contratado se refere a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão dos direitos a que se refere o subitem acima inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra.

CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 \(LGPD\)](#), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do [art. 6º da LGPD](#).

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do [art. 15 da LGPD](#), é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do [art. 16 da LGPD](#), incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados ([LGPD, art. 37](#)), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.10.1. os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.12. Os contratos e convênios de que trata o [§ 1º do art. 26 da LGPD](#) deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - GARANTIA DE EXECUÇÃO (art. 92, XII)

11.1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do [art. 96 da Lei nº 14.133](#), de 2021, na modalidade XXXXXX, em valor correspondente a X% (XXXX por cento) do valor inicial/total/ anual do contrato.

OU

11.1. A contratação conta com garantia de execução do contrato, nos moldes do [art. 96, combinado com art. 101, ambos da Lei nº 14.133, de 2021](#), na modalidade XXXXXX, em valor correspondente a X% (XXXX por cento) do valor total/ anual do contrato, acrescido do valor dos bens abaixo arrolados, dos quais o contratado será depositário:

11.1.1. BEM 1..... Valor

11.1.2. BEM 2Valor

...

11.1.3. TOTAL Valor total

OU

11.1. O contratado apresentará, no prazo máximo de XXXX dias, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública ou, ainda, pela fiança bancária, em valor correspondente a X% (XXXX por cento) do valor inicial/total/ anual do contrato.

OU

11.1. O contratado apresentará, no prazo máximo de XXXX dias, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública ou, ainda, pela fiança bancária, em valor correspondente a correspondente a X% (XXXX por cento) do valor inicial/total/ anual do contrato, acrescido do valor dos bens abaixo arrolados, dos quais o contratado será depositário:

11.1.1. BEM 1..... Valor

11.1.2. BEM 2Valor

...

11.1.3. TOTAL Valor total

11.2. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice permanecerá em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convenionadas.

11.3. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato E/OU por XXXXXX dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convenionadas.

11.4. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

11.5. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 11.6 deste contrato.

11.6. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

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

11.7.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

11.7.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

11.7.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

11.8. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 10.6, observada a legislação que rege a matéria.

11.9. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

11.10. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem 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 Economia.

11.11. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do [artigo 827 do Código Civil](#).

11.12. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

11.13. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de (.....) dias úteis, contados da data em que for notificada.

11.14. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

11.14.1. o emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais ([art. 137, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

11.14.2. caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do [art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022](#).

11.15. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

11.16. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

11.17. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

11.18. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

11.18.3. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto prevista especificamente no Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (art. 92, XIV)

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#).

12.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

i. **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

ii. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

iii. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

iv. **Multa:**

iv.i) Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela Contratante, conforme a tabela abaixo:

Tabela 18 - Ocorrência de desconformidade.

Id.	Ocorrência de desconformidade (OD)	Referência
OD1	Deixar de providenciar treinamento para seus funcionários, caso previsto na relação de obrigações da CONTRATADA.	Por evento/infração e/ou por dia c inadimplemento no cumprimento da ob
OD2	Emitir Nota Fiscal sem autorização de faturamento pelo Gestor do Contrato E/OU atrasar a apresentação de Nota Fiscal sem justificativa, em desacordo com o fluxo de fiscalização pactuado.	Por evento/infração e/ou por dia c inadimplemento no cumprimento da ob
OD3	Deixar de cumprir os requisitos legais, sociais e ambientais relacionados ao objeto contratado, conforme previsto nos requisitos da contratação E/OU deixar de cumprir qualquer outra obrigação contratual explícita ou derivada E/OU deixar de atender a qualquer outro requisito específico dos serviços contratados (explícitos ou derivados).	Por evento/infração e/ou por dia c inadimplemento no cumprimento da ob
OD4	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada E/OU recusar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado.	Por evento/infração e/ou por dia c inadimplemento no cumprimento da ob
OD5	Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto ou paliativo como por permanente E/OU deixar de realizar a complementação de serviço em razão de incompletude E/OU situação correlata.	Por evento/infração e/ou por dia c inadimplemento no cumprimento da ob
OD6	Permitir que seus funcionários realizem atividades sem a identificação obrigatória ou sem a utilização de EPI - Equipamento de Proteção Individual (quando o uso de tais equipamentos for necessário) E/OU permitir situação que crie possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais E/OU não instalar EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), quando necessário.	Por evento/infração e/ou por dia c inadimplemento no cumprimento da ob
OD7	Utilizar as dependências ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO E/OU executar o objeto em desacordo com as instruções e normas internas do CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia c inadimplemento no cumprimento da ob
OD8	Deixar de cumprir determinação ou instrução formal do CONTRATANTE, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do CONTRATO.	Por evento/infração e/ou por dia c inadimplemento no cumprimento da ob
OD9	Deixar de cumprir horários relacionados à prestação dos serviços E/OU deixar de cumprir critérios de disponibilidade E/OU deixar de cumprir requisitos de cobertura ou quaisquer outros requisitos obrigatórios dos serviços contratados, conforme estabelecido em CONTRATO ou determinado, por escrito, pela CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia c inadimplemento no cumprimento da ob
OD10	Recusar-se a entregar ao CONTRATANTE qualquer documentação amparada pelo objeto do CONTRATO ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la com de forma incompleta ou com atraso E/OU fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa.	Por evento/infração e/ou por dia c inadimplemento no cumprimento da ob
OD11	Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO E/OU recusar-se a corrigir erros ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica.	Por evento/infração e/ou por dia c inadimplemento no cumprimento da ob
OD12	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que não atenda aos requisitos mínimos exigidos para o respectivo perfil profissional E/OU deixar de efetuar sua substituição após notificação pela CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia c inadimplemento no cumprimento da ob
OD13	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que imprima conduta inconveniente, incompatível com suas atribuições, em desacordo às normas legais e/ou descordo às normas internas estabelecidas pela CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia c inadimplemento no cumprimento da ob
OD14	Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente E/OU praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer E/OU praticar de modo a beneficiar-se indevidamente dos resultados.	Por evento/infração e/ou por dia c inadimplemento no cumprimento da ob
OD15	Deixar de efetuar o pagamento de salários, vale transporte, vale refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução da CONTRATADA.	Por evento/infração e/ou por dia c inadimplemento no cumprimento da ob
OD16	Descumprir reiteradamente critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados e/ou no comprometimento dos benefícios e funcionalidades da contratação.	Por evento/infração e/ou por dia c inadimplemento no cumprimento da ob
OD17	Destruir ou danificar equipamentos ou documentos de propriedade da CONTRATANTE E/OU expor o ambiente tecnológico da CONTRATANTE a riscos de Segurança da Informação, por culpa ou dolo de seus agentes.	Por evento/infração e/ou por dia c inadimplemento no cumprimento da ob
OD18	Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores de níveis de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas gerenciais de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos indicadores de níveis de serviço.	Por evento/infração e/ou por dia c inadimplemento no cumprimento da ob
OD19	Recusar, suspender ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado.	Por evento/infração e/ou por dia c inadimplemento no cumprimento da ob
OD20	Recusar, suspender, interromper ou retardar a apresentação da equipe e/ou de perfis profissionais exigidos para execução contratual e/ou autorizar a atuação de perfis na execução contratual sem prévia aprovação do CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia c inadimplemento no cumprimento da ob

Caso seja identificado o inadimplemento na execução do objeto, serão aplicadas multas de acordo com os níveis de gradação definidos a seguir:

Tabela 19 - Gradação de correspondência para aplicação da sanção de multa.

Grau	Correspondência	Nível

1	Multa de 0,50% sobre o valor do contrato.	Baixa
2	Multa de 1,00% sobre o valor do contrato.	Média
3	Multa de 2,50% sobre o valor do contrato.	Alto
4	Multa de 5,00% sobre o valor do contrato.	Grave

12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

11.4.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de XX (XXXX) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.5. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.6. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.7. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na [Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei ([art. 159](#)).

12.8. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.9. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. ([Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.10. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133/21](#).

12.11. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução [Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022](#).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL ([art. 92, XIX](#))

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.1.1. o contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o Contratante, quando este não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.1.2. a extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.1.3. caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no [artigo 137 da Lei nº 14.133/21](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.2.1. nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139 da mesma Lei](#).

13.2.2. a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.2.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.3. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

13.3.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.3.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.3.3. Indenizações e multas.

13.4. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório ([art. 131, caput, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

13.5. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei nº 14.133, de 2021).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA ([art. 92, VIII](#))

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

- I. Gestão/Unidade:
- II. Fonte de Recursos:
- III. Programa de Trabalho:
- IV. Elemento de Despesa:
- V. Plano Interno:
- VI. Nota de Empenho:

14.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS (art. 92, III)

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor](#) – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

16.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

16.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

16.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Sistema e-contratos DF e no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao [art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011](#), c/c [art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012](#).

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO (art. 92, §1º)

18.1. Fica eleito o Foro de Brasília, Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21](#).

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. Fica proibido o uso de mão de obra infantil, sob pena de rescisão do contrato e a aplicação de multa, sem prejuízo das sanções legais cabíveis, conforme disposto na Lei nº 5.061/2013.

19.2. Nos termos da Lei Distrital nº 4.794/2012, a licitante vencedora, para a prestação do mesmo serviço, seja por licitação ou contratação emergencial, se obriga ao aproveitamento dos empregados vinculados à empresa antecessora cujo contrato foi rescindido ou encerrado.

19.2.1. Não preenchido todos os cargos e/ou postos, na seleção dos empregados, terão prioridade os trabalhadores inscritos no cadastro unificado das Agências do Trabalhador do Distrito Federal, nos termos da Lei Distrital nº 4.766/2012.

19.3. Nos termos da Lei Distrital nº 4.799/2012, a licitante vencedora, na prestação do serviço, se obriga a fornecer aos empregados plano de saúde.

19.4. Nos termos da Lei Distrital nº 3.985/2007, se a licitante vencedora tiver 100 ou mais empregados fica obrigada a preencher de 2% a 5% dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:

I - até 200 empregados	2%;
II - de 201 a 500	3%;
III - de 501 a 1.000	4%;
IV - de 1.001 em diante	5%.

19.5. Nos termos da Lei Distrital nº 5.448/2015, fica proibido o uso ou emprego de conteúdo discriminatório, podendo sua utilização ensejar a rescisão do Contrato e aplicação de multa, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, que:

- I - incentive a violência;
- II - seja discriminatório contra a mulher, assim entendidos quaisquer conteúdos que diminuam, mesmo que de forma indireta, metafórica ou por analogias, a capacidade laborativa, intelectual ou qualquer outra esfera de vida da mulher;
- III - incentive a violência contra a mulher, seja por apologia a quaisquer tipos de violência doméstica tipificadas pela Lei Maria da Penha, ou ainda violência sexuais, institucionais, ou qualquer violência fundada na condição de mulher;
- IV - exponha a mulher a constrangimento ou incentive ou explore o corpo da mulher de forma objetificada;
- V - seja homofóbico, racista e sexista;
- VI - incentive a violência contra as mulheres de povos e comunidades tradicionais, negras, indígenas, ciganas, quilombos, transexuais, travestis e transgênero; por orientação sexual e de gênero e por crença;
- VII - represente qualquer tipo de discriminação, especialmente voltados contra minorias em condições de vulnerabilidade.

19.6. Nos termos da Lei Distrital nº 6.128/2018, fica reservado o percentual de 2% das vagas de trabalho contidas no TR, Anexo I deste Edital, para pessoas em situação de rua.

19.6.1. A licitante vencedora deverá informar que responde pela pauta da assistência social a oferta de vagas previstas.

19.6.2. Ficam excetuadas as empresas que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores.

19.7. Nos termos da Lei Distrital nº 5.087/2013, a empresa vencedora fica obrigada a comprovar mensalmente, junto ao gestor responsável, a regularidade no atendimento às suas obrigações de natureza fiscal, trabalhista e previdenciária relativas a seus empregados, em caso de irregularidades, devem ser sanadas no prazo máximo de trinta dias da detecção.

19.7.1. o não atendimento das determinações constantes no item 19.7, implica a abertura de processo administrativo para rescisão unilateral do contrato por parte da Administração Pública.

19.8. Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate a Corrupção coordenada pela Controladoria Geral do Distrito Federal, por meio do Telefone: 0800-6449060. (Decreto Distrital n.º 34.031/2012).

[Local], [dia] de [mês] de [ano].

Representante legal do CONTRATANTE_____
Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1-

2-

ANEXO III

MODELO DE DECLARAÇÃO PARA OS FINS DO DECRETO N° 39.860/2019

ÓRGÃO/ENTIDADE
PROCESSO
MODALIDADE DE LICITAÇÃO
NÚMERO DA LICITAÇÃO
LICITANTE
CNPJ/CPF
INSCRIÇÃO ESTADUAL/DISTRITAL
REPRESENTANTE LEGAL
CPF

A pessoa física ou jurídica acima identificada, por intermédio de seu representante legal, declara que não incorre nas vedações previstas no art. 14 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e no art. 1º do Decreto nº 39.860, de 30 de maio de 2019. Essa declaração é a expressão da verdade, sob as penas da lei.

Brasília, ____ de _____ de 202_.

Assinatura

ANEXO IV

DECLARAÇÃO DOS BENEFÍCIOS DE ME EPP

A (LICITANTE) declara, para todos os efeitos legais, que, no ano-calendário de realização deste pregão PE __/20__, não celebrou contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima administrativa para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, para fins de obtenção dos benefícios previstos dos artigos 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006.

Representante da Proponente

Assinatura: _____

Brasília, ____ de _____ de 20__.

ANEXO V

MODELO ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL

ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

N.º

O(A).....(órgão ou entidade pública que gerenciará a ata de registro de preços), com sede no(a), na cidade de, inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, neste ato representado(a) pelo(a) (cargo e nome), nomeado(a) pela Portaria nº de de de 202..., publicada no de de de, portador da matrícula funcional nº, considerando o julgamento da licitação na modalidade de pregão, na forma eletrônica, para REGISTRO DE PREÇOS nº/202..., publicada no de/...../202..., processo administrativo n.º, RESOLVE registrar os preços da(s) empresa(s) indicada(s) e qualificada(s) nesta ATA, de acordo com a classificação por ela(s) alcançada(s) e na(s) quantidade(s) cotada(s), atendendo as condições previstas no Edital de licitação ou Aviso da Contratação Direta, sujeitando-se as partes às normas constantes na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no Decreto n.º 11.462, de 31 de março de 2023, e em conformidade com as disposições a seguir:

1. DO OBJETO

1.1. A presente Ata tem por objeto o registro de preços para a eventual contratação de, especificado(s) no(s) item(ns)..... do Termo de Referência, anexo [do edital de Licitação nº/20...] ou [do Aviso da Contratação Direta nº], que é parte integrante desta Ata, assim como as propostas cujos preços tenham sido registrados, independentemente de transcrição.

2. DOS PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

2.1. O preço registrado, as especificações do objeto, as quantidades mínimas e máximas de cada item, fornecedor(es) e as demais condições ofertadas na(s) proposta(s) são as que seguem:

Item do TR	Fornecedor (razão social, CNPJ/MF, endereço, contatos, representante)							
X	Especificação	Marca (se exigida no edital)	Modelo (se exigido no edital)	Unidade	Quantidade Máxima	Quantidade Mínima	Valor Un	Prazo garantia ou validade

2.2. A listagem do cadastro de reserva referente ao presente registro de preços consta como anexo a esta Ata.

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

3.1. O órgão gerenciador será o(nome do órgão)....

3.2. {Além do gerenciador, não há [ou] São} órgãos e entidades públicas participantes do registro de preços:

Item nº	Órgãos Participantes	Unidade	Quantidade

4. DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

4.1. Durante a vigência da ata, os órgãos e as entidades da Administração Pública federal, estadual, distrital e municipal que não participaram do procedimento de IRP poderão aderir à ata de registro de preços na condição de não participantes, observados os seguintes requisitos:

4.1.1. apresentação de justificativa da vantagem da adesão, inclusive em situações de provável desabastecimento ou descontinuidade de serviço público;

4.1.2. demonstração de que os valores registrados estão compatíveis com os valores praticados pelo mercado na forma do art. 23 da Lei nº 14.133, de 2021; e

4.1.3. consulta e aceitação prévias do órgão ou da entidade gerenciadora e do fornecedor.

4.2. A autorização do órgão ou entidade gerenciadora apenas será realizada após a aceitação da adesão pelo fornecedor.

4.2.1. O órgão ou entidade gerenciadora poderá rejeitar adesões caso elas possam acarretar prejuízo à execução de seus próprios contratos ou à sua capacidade de gerenciamento.

4.3. Após a autorização do órgão ou da entidade gerenciadora, o órgão ou entidade não participante deverá efetivar a aquisição ou a contratação solicitada em até noventa dias, observado o prazo de vigência da ata.

4.4. O prazo de que trata o subitem anterior, relativo à efetivação da contratação, poderá ser prorrogado excepcionalmente, mediante solicitação do órgão ou da entidade não participante aceita pelo órgão ou pela entidade gerenciadora, desde que respeitado o limite temporal de vigência da ata de registro de preços.

4.5. O órgão ou a entidade poderá aderir a item da ata de registro de preços da qual seja integrante, na qualidade de não participante, para aqueles itens para os quais não tenha quantitativo registrado, observados os requisitos do item 4.1.

Dos limites para as adesões

4.6. As aquisições ou contratações adicionais não poderão exceder, por órgão ou entidade, a cinquenta por cento dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório registrados na ata de registro de preços para o gerenciador e para os participantes.

4.7. O quantitativo decorrente das adesões não poderá exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o gerenciador e os participantes, independentemente do número de órgãos ou entidades não participantes que aderirem à ata de registro de preços.

4.8. A adesão à ata de registro de preços por órgãos e entidades da Administração Pública estadual, distrital e municipal poderá ser exigida para fins de transferências voluntárias, não ficando sujeita ao limite de que trata o item 4.7, desde que seja destinada à execução descentralizada de programa ou projeto federal e comprovada a compatibilidade dos preços registrados com os valores praticados no mercado na forma do art. 23 da Lei nº 14.133, de 2021.

Vedação a acréscimo de quantitativos

4.9. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados na ata de registro de preços.

5. VALIDADE, FORMALIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS E CADASTRO RESERVA

5.1. A validade da Ata de Registro de Preços será de 1 (um) ano, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no PNCP, podendo ser prorrogada por igual período, mediante a anuência do fornecedor, desde que comprovado o preço vantajoso.

5.1.1. O contrato decorrente da ata de registro de preços terá sua vigência estabelecida no próprio instrumento contratual e observará no momento da contratação e a cada exercício financeiro a disponibilidade de créditos orçamentários, bem como a previsão no plano plurianual, quando ultrapassar 1 (um) exercício financeiro.

5.1.2. Na formalização do contrato ou do instrumento substituto deverá haver a indicação da disponibilidade dos créditos orçamentários respectivos.

5.2. A contratação com os fornecedores registrados na ata será formalizada pelo órgão ou pela entidade interessada por intermédio de instrumento contratual, emissão de nota de empenho de despesa, autorização de compra ou outro instrumento hábil, conforme o art. 95 da Lei nº 14.133, de 2021.

5.2.1. O instrumento contratual de que trata o item 5.2. deverá ser assinado no prazo de validade da ata de registro de preços.

- 5.3. Os contratos decorrentes do sistema de registro de preços poderão ser alterados, observado o art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 5.4. Após a homologação da licitação ou da contratação direta, deverão ser observadas as seguintes condições para formalização da ata de registro de preços:
- 5.4.1. Serão registrados na ata os preços e os quantitativos do adjudicatário, devendo ser observada a possibilidade de o licitante oferecer ou não proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto *no edital ou no aviso de contratação direta* e se obrigar nos limites dela;
- 5.4.2. Será incluído na ata, na forma de anexo, o registro dos licitantes ou dos fornecedores que:
- 5.4.2.1. Aceitarem cotar os bens, as obras ou os serviços com preços iguais aos do adjudicatário, observada a classificação da licitação; e
- 5.4.2.2. Mantiverem sua proposta original.
- 5.4.3. Será respeitada, nas contratações, a ordem de classificação dos licitantes ou dos fornecedores registrados na ata.
- 5.5. O registro a que se refere o item 5.4.2 tem por objetivo a formação de cadastro de reserva para o caso de impossibilidade de atendimento pelo signatário da ata.
- 5.6. Para fins da ordem de classificação, os licitantes ou fornecedores que aceitarem reduzir suas propostas para o preço do adjudicatário antecederão aqueles que mantiverem sua proposta original.
- 5.7. A habilitação dos licitantes que comporão o cadastro de reserva a que se refere o item 5.4.2.2 somente será efetuada quando houver necessidade de contratação dos licitantes remanescentes, nas seguintes hipóteses:
- 5.7.1. Quando o licitante vencedor não assinar a ata de registro de preços, no prazo e nas condições estabelecidos *no edital ou no aviso de contratação direta*; e
- 5.7.2. Quando houver o cancelamento do registro do licitante ou do registro de preços nas hipóteses previstas no item 9.
- 5.8. O preço registrado com indicação dos licitantes e fornecedores será divulgado no PNCP e ficará disponibilizado durante a vigência da ata de registro de preços.
- 5.9. Após a homologação da licitação ou da contratação direta, o licitante mais bem classificado ou o fornecedor, no caso da contratação direta, será convocado para assinar a ata de registro de preços, no prazo e nas condições estabelecidos no edital de licitação ou no aviso de contratação direta, sob pena de decair o direito, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
- 5.9.1. O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação do licitante ou fornecedor convocado, desde que apresentada dentro do prazo, devidamente justificada, e que a justificativa seja aceita pela Administração.
- 5.10. A ata de registro de preços será assinada por meio de assinatura digital e disponibilizada no Sistema de Registro de Preços.
- 5.11. Quando o convocado não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidos no edital ou no aviso de contratação, e observado o disposto no item 5.7 e subitens, fica facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado.
- 5.12. Na hipótese de nenhum dos licitantes que trata o item 5.4.2.1, aceitar a contratação nos termos do item anterior, a Administração, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos *do edital ou do aviso de contratação direta*, poderá:
- 5.12.1. Convocar para negociação os demais licitantes ou fornecedores remanescentes cujos preços foram registrados sem redução, observada a ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário; ou
- 5.12.2. Adjudicar e firmar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes ou fornecedores remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.
- 5.13. A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a Administração a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.

6. ALTERAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS REGISTRADOS

- 6.1. Os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:
- 6.1.1. Em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos da alínea "d" do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;
- 6.1.2. Em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;
- 6.1.3. Na hipótese de previsão no edital ou no aviso de contratação direta de cláusula de reajustamento ou repactuação sobre os preços registrados, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.
- 6.1.3.1. No caso do reajustamento, deverá ser respeitada a contagem da anualidade e o índice previstos para a contratação;
- 6.1.3.2. No caso da repactuação, poderá ser a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

7. NEGOCIAÇÃO DE PREÇOS REGISTRADOS

- 7.1. Na hipótese de o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, o órgão ou entidade gerenciadora convocará o fornecedor para negociar a redução do preço registrado.
- 7.1.1. Caso não aceite reduzir seu preço aos valores praticados pelo mercado, o fornecedor será liberado do compromisso assumido quanto ao item registrado, sem aplicação de penalidades administrativas.
- 7.1.2. Na hipótese prevista no item anterior, o gerenciador convocará os fornecedores do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para verificar se aceitam reduzir seus preços aos valores de mercado e não convocará os licitantes ou fornecedores que tiveram seu registro cancelado.
- 7.1.3. Se não obtiver êxito nas negociações, o órgão ou entidade gerenciadora procederá ao cancelamento da ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção de contratação mais vantajosa.
- 7.1.4. Na hipótese de redução do preço registrado, o gerenciador comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da ata de registro de preços para que avaliem a conveniência e a oportunidade de diligenciar negociação com vistas à alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 7.2. Na hipótese de o preço de mercado tornar-se superior ao preço registrado e o fornecedor não poder cumprir as obrigações estabelecidas na ata, será facultado ao fornecedor requerer ao gerenciador a alteração do preço registrado, mediante comprovação de fato superveniente que supostamente o impossibilite de cumprir o compromisso.
- 7.2.1. Neste caso, o fornecedor encaminhará, juntamente com o pedido de alteração, a documentação comprobatória ou a planilha de custos que demonstre a inviabilidade do preço registrado em relação às condições inicialmente pactuadas.

7.2.2. Não hipótese de não comprovação da existência de fato superveniente que inviabilize o preço registrado, o pedido será indeferido pelo órgão ou entidade gerenciadora e o fornecedor deverá cumprir as obrigações estabelecidas na ata, sob pena de cancelamento do seu registro, nos termos do item 9.1, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e na legislação aplicável.

7.2.3. Na hipótese de cancelamento do registro do fornecedor, nos termos do item anterior, o gerenciador convocará os fornecedores do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para verificar se aceitam manter seus preços registrados, observado o disposto no item 5.7.

7.2.4. Se não obtiver êxito nas negociações, o órgão ou entidade gerenciadora procederá ao cancelamento da ata de registro de preços, nos termos do item 9.4, e adotará as medidas cabíveis para a obtenção da contratação mais vantajosa.

7.2.5. Na hipótese de comprovação da majoração do preço de mercado que inviabilize o preço registrado, conforme previsto no item 7.2 e no item 7.2.1, o órgão ou entidade gerenciadora atualizará o preço registrado, de acordo com a realidade dos valores praticados pelo mercado.

7.2.6. O órgão ou entidade gerenciadora comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da ata de registro de preços sobre a efetiva alteração do preço registrado, para que avaliem a necessidade de alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

8. REMANEJAMENTO DAS QUANTIDADES REGISTRADAS NA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

8.1. As quantidades previstas para os itens com preços registrados nas atas de registro de preços poderão ser remanejadas pelo órgão ou entidade gerenciadora entre os órgãos ou as entidades participantes e não participantes do registro de preços.

8.2. O remanejamento somente poderá ser feito:

8.2.1. De órgão ou entidade participante para órgão ou entidade participante; ou

8.2.2. De órgão ou entidade participante para órgão ou entidade não participante.

8.3. O órgão ou entidade gerenciadora que tiver estimado as quantidades que pretende contratar será considerado participante para efeito do remanejamento.

8.4. Na hipótese de remanejamento de órgão ou entidade participante para órgão ou entidade não participante, serão observados os limites previstos no art. 32 do Decreto nº 11.462, de 2023.

8.5. Competirá ao órgão ou à entidade gerenciadora autorizar o remanejamento solicitado, com a redução do quantitativo inicialmente informado pelo órgão ou pela entidade participante, desde que haja prévia anuência do órgão ou da entidade que sofrer redução dos quantitativos informados.

8.6. Caso o remanejamento seja feito entre órgãos ou entidades dos Estados, do Distrito Federal ou de Municípios distintos, caberá ao fornecedor beneficiário da ata de registro de preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente do remanejamento dos itens.

8.7. Na hipótese da compra centralizada, não havendo indicação pelo órgão ou pela entidade gerenciadora, dos quantitativos dos participantes da compra centralizada, nos termos do item 8.3, a distribuição das quantidades para a execução descentralizada será por meio do remanejamento.

9. CANCELAMENTO DO REGISTRO DO LICITANTE VENCEDOR E DOS PREÇOS REGISTRADOS

9.1. O registro do fornecedor será cancelado pelo gerenciador, quando o fornecedor:

9.1.1. Descumprir as condições da ata de registro de preços, sem motivo justificado;

9.1.2. Não retirar a nota de empenho, ou instrumento equivalente, no prazo estabelecido pela Administração sem justificativa razoável;

9.1.3. Não aceitar manter seu preço registrado, na hipótese prevista no artigo 204, § 2º, do Decreto nº 44.330, de 2023; ou

9.1.4. Sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.1.4.1. Na hipótese de aplicação de sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021, caso a penalidade aplicada ao fornecedor não ultrapasse o prazo de vigência da ata de registro de preços, poderá o órgão ou a entidade gerenciadora poderá, mediante decisão fundamentada, decidir pela manutenção do registro de preços, vedadas contratações derivadas da ata enquanto perdurarem os efeitos da sanção.

9.2. O cancelamento de registros nas hipóteses previstas no item 9.1 será formalizado por despacho do órgão ou da entidade gerenciadora, garantidos os princípios do contraditório e da ampla defesa.

9.3. Na hipótese de cancelamento do registro do fornecedor, o órgão ou a entidade gerenciadora poderá convocar os licitantes que compõem o cadastro de reserva, observada a ordem de classificação.

9.4. O cancelamento dos preços registrados poderá ser realizado pelo gerenciador, em determinada ata de registro de preços, total ou parcialmente, nas seguintes hipóteses, desde que devidamente comprovadas e justificadas:

9.4.1. Por razão de interesse público;

9.4.2. A pedido do fornecedor, decorrente de caso fortuito ou força maior; ou

9.4.3. Se não houver êxito nas negociações, nas hipóteses em que o preço de mercado tornar-se superior ou inferior ao preço registrado, nos termos do artigos 204, § 9º do Decreto nº 44.330, de 2023.

10. DAS PENALIDADES

10.1. O descumprimento da Ata de Registro de Preços ensejará aplicação das penalidades estabelecidas *no edital ou no aviso de contratação direta*.

10.1.1. As sanções também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva no registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente após terem assinado a ata.

10.2. É da competência do gerenciador a aplicação das penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado nesta ata de registro de preço (art. 192, inc. XII, do Decreto nº 44.330, de 2023), exceto nas hipóteses em que o descumprimento disser respeito às contratações dos órgãos ou entidade participante, caso no qual caberá ao respectivo órgão participante a aplicação da penalidade (art. 194, inc. IX, do Decreto nº 44.330, de 2023).

10.3. O órgão ou entidade participante deverá comunicar ao órgão gerenciador qualquer das ocorrências previstas no item 9.1, dada a necessidade de instauração de procedimento para cancelamento do registro do fornecedor.

11. CONDIÇÕES GERAIS

11.1. As condições gerais de execução do objeto, tais como os prazos para entrega e recebimento, as obrigações da Administração e do fornecedor registrado, penalidades e demais condições do ajuste, encontram-se definidos no Termo de Referência, ANEXO AO EDITAL OU AVISO DE CONTRATAÇÃO DIRETA.

11.2. No caso de adjudicação por preço global de grupo de itens, só será admitida a contratação de parte de itens do grupo se houver prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade.

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

Local e data

Assinaturas

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

Anexo

Cadastro Reserva

Seguindo a ordem de classificação, segue relação de fornecedores que aceitaram cotar os itens com preços iguais ao adjudicatário:

Item do TR	Fornecedor (<i>razão social, CNPJ/MF, endereço, contatos, representante</i>)							
X	Especificação	Marca (se exigida no edital)	Modelo (se exigido no edital)	Unidade	Quantidade Máxima	Quantidade Mínima	Valor Un	Prazo garantia ou validade

Seguindo a ordem de classificação, segue relação de fornecedores que mantiveram sua proposta original:

Item do TR	Fornecedor (<i>razão social, CNPJ/MF, endereço, contatos, representante</i>)							
X	Especificação	Marca (se exigida no edital)	Modelo (se exigido no edital)	Unidade	Quantidade Máxima	Quantidade Mínima	Valor Un	Prazo garantia ou validade



Documento assinado eletronicamente por **EDSON DE SOUZA - Matr.0039256-1**, Coordenador(a) de Licitações, em 26/08/2024, às 15:54, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **TATIANA CARNEIRO DE MELO MOREIRA - Matr.1431206-9**, Pregoeiro(a), em 26/08/2024, às 16:03, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
 verificador= 149349190 código CRC= EBC7FDAE.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Praça do Buriti - Anexo do Palácio do Buriti, 10º andar, Sala 1000 - Bairro Zona Cívico Administrativa - CEP 70075-900 - DF

3313-8497

00060-00023603/2024-41

Doc. SEI/GDF 149349190