



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS
TERMO DE RETIRADA DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 27/2009

PESSOA JURÍDICA:	
ENDEREÇO:	
CNPJ DA PESSOA JURÍDICA:	
TELEFONE(S):	
FAX:	E-MAIL:
PESSOA DE CONTATO:	
CELULAR DA PESSOA DE CONTATO:	
CONTATO EM BRASÍLIA (caso haja) NOME:	
TELEFONE/FAX:	

Obs.: Preenchimento com "letra de forma".

Retirei do Ministério da Educação - MEC, cópia do Edital do Pregão Eletrônico nº. **27/2009**, PARA REGISTRO DE PREÇOS, que será realizado através do portal COMPRASNET, e terá início no dia **10/07/2009**, com a divulgação das propostas de preços dos interessados.

Valor do Edital xerografado: R\$ 17,25– Caso retirado no balcão da CPL/SAA/MEC.

Apresentar a Guia de Recolhimento da União – GRU, devidamente autenticada pela instituição financeira, onde comprove o pagamento do valor acima estipulado.

A retirada da GRU se dará através do site www.stn.fazenda.gov.br, clicando no link SIAFI – Sistema de Administração Financeira Guia de Recolhimento da União Impressão – GRU Simples. É necessário o preenchimento dos dados obrigatórios solicitados no formulário.

Unidade Favorecida: Código 150002 – Gestão 00001

Recolhimento: Código 68888-6 – Referência 83

Assinatura e carimbo da pessoa jurídica

ATENÇÃO: Os interessados que retirarem o edital pela internet, DEVERÃO ENCAMINHAR ESTE TERMO DE RETIRADA, devidamente preenchido, ao Pregoeiro, através do fax nº (061) 2104 9213. As respostas aos pedidos de esclarecimentos, impugnações, recursos administrativos e demais avisos serão divulgadas mediante publicação de nota na página web do MEC, no endereço (www.mec.gov.br), opção FORNECEDOR/"Licitações", bem como no portal COMPRASNET (www.comprasnet.gov.br), ficando as licitantes obrigadas a acessá-las para obtenção das informações prestadas pelo Pregoeiro.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS

EDITAL DE LICITAÇÃO

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO N.º 27/2009 - PARA REGISTRO DE PREÇOS

PROCESSO Nº 23000.016798/2008-72

OBJETO: Selecionar proposta para Registro de Preços, visando a execução de serviços de atendimento e suporte técnico aos usuários de soluções de TI, de acordo com as condições constantes no Termo de Referência e seus encartes, dele fazendo parte integrante como se transcrito estivessem, para atendimento as necessidades do **ÓRGÃO GERENCIADOR** e dos **ÓRGÃOS**

PARTICIPANTES.

ANEXOS: I - Termo de Referência (ENCARTES A, B, C, D, E e F)

II - Planilha de Custos e Formação dos maiores Preços

III - Minuta de Contrato

IV - Declaração de Fato Impeditivo

V - Declaração do Menor

VI - Ata de Registro de Preços

ÍNDICE

ITEM	ASSUNTO
1	DO OBJETO
2	DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO
3	DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO
4	DO ENVIO E DA DIVULGAÇÃO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS
5	DA FORMULAÇÃO DOS LANCES
6	DA DESCONEXÃO
7	DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS
8	DA HABILITAÇÃO
9	DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO
10	DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS
11	DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS
12	DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO
13	DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA
14	DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS / DOS LOCAIS / DA VISTORIA
15	DO CONTRATO
16	DAS CONDIÇÕES E PRAZO DE PAGAMENTO
17	DA FORMALIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇO
18	DA VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS
19	DOS USUÁRIOS DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS
20	DAS CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO DOS MATERIAIS
21	DOS ACRESCIMOS E SUPRESSÕES
22	DO CONTROLE E DAS ALTERAÇÕES DE PREÇOS
23	DO CANCELAMENTO DO REGISTRO DE PREÇOS DO PROPONENTE
24	DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
25	DAS DISPOSIÇÕES GERAIS
26	DO FORO



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 27/2009 - PARA REGISTRO DE PREÇOS

PROCESSO Nº 23000.016798/2008-72

O Ministério da Educação, por meio de seu Pregoeiro, designado pela Portaria nº 69, de 05.05.2009, do seu Subsecretário de Assuntos Administrativos, da Secretaria Executiva, publicada no Diário Oficial da União, de 05 de maio de 2009, torna público para conhecimento dos interessados que fará realizar licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS – tipo menor preço unitário**, conforme descrito neste Edital e Anexos, que será regido pela Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Decretos nº 5.450, de 31 de maio de 2005, **Decreto nº 3.931, de 19 de setembro de 2001, que regulamenta o Sistema de Registro de Preços**, alterado pelo Decreto 4.342, de 23 de agosto de 2002 e legislação correlata, aplicando-se, subsidiariamente, no que couber, as disposições contidas no Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000, alterado pelos Decretos nºs 3.693, de 20 de dezembro de 2000 e 3.784, de 06 de abril de 2001, Decreto nº 6.204, de 5 de setembro de 2007, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, Instrução Normativa nº 02, de 30 de abril de 2008, Instrução Normativa nº 04, de 19 de maio de 2008, Acórdão nº 669/2008 - TCU e na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, com suas alterações posteriores.

DATA: 10/07/2009

HORÁRIO: 09h

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.comprasnet.gov.br

1. DO OBJETO

- 1.1 Selecionar proposta para Registro de Preços, visando a execução de serviços de atendimento e suporte técnico aos usuários de soluções de TI, de acordo com as condições constantes no Termo de Referência e seus encartes, dele fazendo parte integrante como se transcrito estivessem, para atendimento as necessidades do ÓRGÃO GERENCIADOR e dos ÓRGÃOS PARTICIPANTES.
- 1.2 Constituem anexos a este edital, dele fazendo parte integrante como se transcritos estivessem:
 - a) **Termo de Referência – Anexo I (ENCARTES A,B,C,D,E e F)**
 - b) **Planilha de Custos e Formação dos maiores Preços – Anexo II**
 - c) **Minuta de Contrato – Anexo III**
 - d) **Declaração de Inexistência de Fatos Impeditivos – Anexo IV**
 - e) **Declaração de Inexistência de Não Empregar Menor – Anexo V**
 - g) **Ata de Registro de Preços – Anexo VI**

2. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

- 2.1 Poderão participar deste Pregão as empresas que:
 - 2.1.1 Atendam às condições deste Edital e seus Anexos e apresentem os documentos nele exigidos, em original ou por qualquer processo de cópia autenticada em Cartório de Notas e Ofício competente, ou por servidor da

Administração ou da Equipe de Apoio do Pregão, devidamente qualificado, ou publicação em órgão da imprensa oficial;

2.1.2 Estejam cadastradas e parcialmente habilitadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, nos termos do § 1º, Art. 1º, do Decreto 3.722/01;

2.1.2.1 **Não estejam cadastradas no SICAF**, e que tiverem interesse em participar do presente pregão, deverão providenciar o seu cadastramento e sua habilitação junto a qualquer Unidade Cadastradora dos órgãos da Administração Pública, até o terceiro dia útil anterior a data do recebimento das propostas (Parágrafo único do Art. 3º, do Decreto nº 3.722/01).

2.2 **Não poderão concorrer, direta ou indiretamente, nesta licitação:**

2.2.1 Empresas em estado de falência, recuperação judicial ou extrajudicial de concurso de credores, de dissolução ou liquidação;

2.2.2 Empresas que tenham sido declaradas inidôneas por qualquer órgão da Administração Pública, direta ou indireta, federal, estadual ou municipal, bem como as que estejam punidas com suspensão do direito de contratar ou licitar com a Administração Pública Federal;

2.2.3 Empresas que estejam reunidas em consórcio e sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;

2.2.4 Servidor de qualquer órgão ou entidade vinculada ao órgão promotor da licitação, bem assim a empresa da qual tal servidor seja sócio, dirigente ou responsável técnico;

2.2.5 Empresas estrangeiras que não funcionem no país.

2.2.6 sociedades cooperativas, em conformidade com o Termo de Conciliação Judicial, datado de 05/06/2003, Anexo VI, celebrado entre o Ministério Público do Trabalho e a União, homologado pelo Tribunal Regional do Trabalho – 10ª Região, em 05/06/2003

2.2.7 Empresa cujo objeto social não seja pertinente e compatível com o objeto deste Pregão.

3. DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO

3.1 O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico (Art. 3º, § 1º, do Decreto nº 5.450/05), no site <http://www.comprasnet.gov.br>.

3.2 As licitantes ou seus representantes legais deverão estar previamente credenciados junto ao órgão provedor, no prazo mínimo de 3 (três) dias úteis antes da data de realização do Pregão.

3.3 O credenciamento da licitante dependerá de registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, que também será requisito obrigatório para fins de habilitação (Art. 3º, § 2º, do Decreto nº 5.450/05).

3.4 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica responsabilidade legal da licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão na forma eletrônica (Art. 3º, § 6º, do Decreto nº 5.450/05).

3.5 O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não

cabendo ao provedor do sistema ou ao Ministério da Educação, promotor da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros (Art. 3º, § 5º, do Decreto nº 5.450/05).

- 3.6 Os licitantes interessados em participar deste Pregão Eletrônico deverão observar o cumprimento dos requisitos de participação estabelecidos no Art. 13, do Decreto nº 5.450/05.

4. DO ENVIO E DA DIVULGAÇÃO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

- 4.1 A partir das **09h** do dia **10/07/2009**, data e horário previstos no preâmbulo deste Edital, e em conformidade com o subitem 4.3 deste Edital, terá início a sessão pública do Pregão Eletrônico nº **27/2009**, com a divulgação das Propostas de Preços recebidas e início da etapa de lances, conforme Edital e de acordo com o Art. 22, do Decreto nº 5.450/05.
- 4.2 A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras sua proposta e lances (Art. 13, inciso III, do Decreto nº 5.450/05).
- 4.3 Incumbirá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão (Art. 13, inciso IV, do Decreto nº 5.450/05).
- 4.4 A participação no Pregão dar-se-á por meio da digitação da senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento da Proposta de Preços **com valor unitário e total, a partir da data da liberação do edital no COMPRASNET, até às 09h do dia 10/07/2009, horário de Brasília**, exclusivamente por meio do sistema eletrônico (Art. 21, § 1º, Art. 13, inciso II e Art. 17, § 5º, ambos do Decreto nº 5.450/05).
- 4.4.1 Durante esse período, o fornecedor poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada (Art. 21, § 4º, do Decreto nº 5.450/05).
- 4.5 Como requisito para a participação no Pregão a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório (Art. 21, § 2º, do Decreto nº 5.450/05).
- 4.6 A Proposta de Preços, bem como **planilha de custos e formação de preços, ENCARTE B, Anexo II**, contendo as especificações detalhadas do objeto ofertado deverá ser formulada e apresentada **no mesmo dia** pela empresa detentora do menor lance, com posterior envio do original ou cópia autenticada, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, contadas a partir do encerramento da etapa de lances, **com o preço unitário e total**, atualizados em conformidade com os lances eventualmente ofertados. **A comprovação dar-se-á mediante envio da documentação no mesmo dia, para o Fax n.º (0xx61) 2104-9213** (Art. 25, § 6º, do Decreto nº 5.450/05) **contendo:**
- prazo de validade, não inferior a 90 (noventa) dias corridos, a contar da data de sua apresentação;
 - preço unitário do ponto e total, atualizados em conformidade com o último lance ofertado, de acordo com os preços praticados no mercado, conforme estabelece o Art. 43, inciso IV, da Lei nº 8.666/93, em algarismo e por extenso (total), prevalecendo este último em caso de divergência, expresso em moeda corrente nacional (R\$), considerando as quantidades constantes do Anexo I do presente Edital.

- b.1) nos preços cotados deverão estar inclusos todas as despesas legais incidentes (impostos, taxas, mão-de-obra, fretes e outros insumos que os compõem), nada sendo lícito pleitear a esse título.
 - c) nome do banco, o código da agência e o número da conta-corrente da empresa, para efeito de pagamento.
 - d) nome ou razão social do proponente, CNPJ, endereço completo, telefone, fax e endereço eletrônico (e-mail), este último, se houver, para contato, bem como: estado civil, profissão, CPF, Carteira de Identidade, domicílio e cargo na empresa.
 - e) proposta comercial deverá conter o valor dos salários não inferior ao normativo das categorias profissionais estabelecidas pelo SINDPD – DF – Sindicato dos trabalhadores em Processamento de Dados do Distrito Federal.
 - f) indicação de sindicato, acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas que regem as categorias profissionais que executarão o serviço e as respectivas datas bases e vigências, com base no Código Brasileiro de Ocupações – CBO.
 - g) relação dos equipamentos que serão utilizados na execução dos serviços, indicando o quantitativo e sua especificação.
- 4.7 Não serão aceitos preços irrisórios e/ou inexeqüíveis, cabendo à Administração a faculdade de promover verificações ou diligências que se fizerem necessárias nos termos § 3º do Art. 29 da INSTRUÇÃO NORMATIVA No 02, de 30 de abril de 2008, objetivando, comprovação da regularidade da cotação ofertada.
- 4.8 **A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.**
- 4.9 **As proponentes interessadas deverão preencher o campo quantidade quando do cadastro de suas propostas no COMPRASNET com o quantitativo total 237.000 pontos. Caso esteja divergente do estabelecido poderá ensejar desclassificação da proposta.**
- 4.10 Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital e seus Anexos, que não atendam as especificações constantes dos Anexos ou que sejam omissas ou apresentem irregularidades insanáveis.

5. DA FORMULAÇÃO DOS LANCES

- 5.1 Iniciada a etapa competitiva, as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo a licitante imediatamente informada do seu recebimento e do valor consignado no registro (Art. 24, § 1º, do Decreto 5.450/05).
- 5.2 As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado, para abertura da sessão pública, e as regras de sua aceitação.
- 5.3 Só serão aceitos os lances cujos valores forem inferiores ao último lance que tenha sido anteriormente registrado no sistema (Art. 24, § 3º, do Decreto nº 5.450/05).
- 5.4 Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar (Art. 24, § 4º, do Decreto nº 5.450/05).
- 5.5 Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelas demais licitantes, vedada a identificação do detentor do lance (Art. 24, § 5º, do Decreto nº 5.450/05).

- 5.6 A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema eletrônico às licitantes, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado também pelo sistema eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances (Art. 24, § 7º, do Decreto nº 5.450/05).
- 5.7 Alternativamente ao disposto no subitem 5.6, o encerramento da sessão pública dar-se-á por decisão do Pregoeiro mediante encaminhamento de aviso de fechamento iminente dos lances e subseqüentes transcurso do prazo de até 30 (trinta) minutos, findo o qual será encerrada a recepção de lances (Art. 24, § 6º, do Decreto nº 5.450/05).
- 5.8 Após o encerramento da etapa de lances, o Pregoeiro poderá encaminhar pelo sistema eletrônico contraproposta diretamente à licitante que tenha apresentado o lance de mais vantajosa, para que seja obtida melhor proposta, bem assim decidir sobre sua aceitação (Art. 24, § 8º, do Decreto nº 5.450/05).
- 5.9 O Pregoeiro anunciará a licitante vencedora imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após a negociação e decisão pelo Pregoeiro acerca da aceitação do lance de menor valor.
- 5.10 Encerrada a etapa de lances da sessão pública, a licitante detentora da melhor oferta **deverá comprovar a situação de regularidade (habilitação), enviando a documentação no mesmo dia, para o Fax (0XX61) 2104 - 9213**, com posterior envio do original ou cópia autenticada, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, no seguinte endereço: **MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, BLOCO “L”, ANEXO I, 3º ANDAR, SALA Nº 313, CEP: 70.047-900**, com os seguintes dizeres em sua parte externa frontal:

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 27/2009
RAZÃO SOCIAL E CNPJ
PROPOSTA E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 5.11 No julgamento da habilitação e das propostas, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia e validade para fins de habilitação e classificação (§ 3º, do Art. 26, do Decreto nº 5.450/05).
- 5.12 Os documentos a serem apresentados para cumprimento desta exigência são os relacionados no item 8 deste Edital.

6. DA DESCONEXÃO

- 6.1 No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa de lances se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados. (§ 10 do art. 24 do Decreto nº 5.450/2005).
- 6.2 O Pregoeiro, quando possível, dará continuidade à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados (§ 10 do art. 24 do Decreto nº 5.450/2005).
- 6.3 Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes. (§ 11 do art. 24 do Decreto nº 5.450/2005).

7. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

- 7.1 O Pregoeiro efetuará o julgamento das Propostas, decidindo sobre aceitação dos preços obtidos.
- 7.2 Na análise da proposta será verificado o atendimento a todas as especificações e condições estabelecidas neste Edital e nos demais Anexos que o integram.
- 7.3 O Pregoeiro poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal da área técnica ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar sua decisão.
- 7.4 Analisada a aceitabilidade dos preços obtidos o Pregoeiro divulgará o resultado de julgamento das Propostas.
- 7.5 O critério de julgamento adotado será o de menor preço unitário.**
- 7.6 Os lances e aceitação da proposta, deverão ser ofertados com no máximo duas casas decimais.
- 7.7 Se a proposta ou o lance, de menor valor não for aceitável, ou se a licitante desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Edital (Art. 25, § 5º, do Decreto nº 5.450/05).
- 7.7.1 Ocorrendo a situação referida no subitem anterior, o Pregoeiro poderá negociar com a licitante para que seja obtido preço melhor.
- 7.8 Em caso de ocorrência de participação de licitante que detenha a condição de microempresa ou de empresa de pequeno porte, nos termos da Lei nº 9.317/96 e a sua sucessora Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, serão adotados os seguintes procedimentos:
- 7.8.1 Será assegurado, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, entendendo-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada;
- 7.8.2 Para efeito do disposto no subitem acima, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:
- 7.8.2.1 A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado;
- 7.8.2.2 Não ocorrendo à contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do inciso anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem 7.6, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;
- 7.8.2.3 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem enquadradas no subitem 7.6, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta;
- a) Na hipótese da não-contratação nos termos previstos no subitem 7.6, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame;

- b) O disposto neste subitem somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte;
- c) A microempresa e a empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

8. DA HABILITAÇÃO

8.1 O licitante vencedor deverá apresentar os documentos que demonstrem atendimento às exigências de habilitação, que são os indicados a seguir:

8.1.1 HABILITAÇÃO JURÍDICA

- 8.1.1.1 Registro comercial, no caso de empresa individual;
- 8.1.1.2 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhados de documentos que comprovem a eleição de seus administradores;
- 8.1.1.3 Comprovante de inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhado de prova da composição da diretoria em exercício;
- 8.1.1.4 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.

8.1.2 REGULARIDADE FISCAL

- 8.1.2.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ;
- 8.1.2.2 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver relativo à sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto desta licitação;
- 8.1.2.3 Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, mediante apresentação de **Certidão de Quitação de Tributos e Contribuições Federais e Certidões Negativas de Débito** junto ao Estado e Município;
- 8.1.2.4 Prova de regularidade relativa à Seguridade Social-INSS (Certidão Negativa de Débito-CND) e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço-FGTS (Certificado de Regularidade de Situação), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

8.1.3 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

- 8.1.3.1 Balanco patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando

encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

- 8.1.3.2 Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

A boa situação financeira a que se refere o subitem 8.1.3.1, [estará comprovada mediante apresentação de capital social ou patrimônio líquido no valor de 312.366,00 \(trezentos e doze mil, trezentos e sessenta e seis reais\).](#)

- 8.1.3.3 As empresas que estiverem regularmente cadastradas e parcialmente habilitadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF estarão dispensadas de apresentarem os documentos acima, [COM EXCEÇÃO DO SUBITENS 8.1.3.2, DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO – FINANCEIRA \(CERTIDÃO NEGATIVA DE FALÊNCIA OU CONCORDATA EXPEDIDA PELO DISTRIBUIDOR DA SEDE DA PESSOA JURÍDICA\)](#), com validade de até 90 (noventa) dias, contados da data de sua expedição, somente para aquelas que não constar no corpo da certidão o período de validade, e do [8.1.3.3 - capital social ou patrimônio líquido no valor de R\\$ 180.180,86 \(cento e oitenta mil, cento e oitenta reais e oitenta e seis centavos\).](#)

8.1.4 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA.

- a) comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto deste Pregão, mediante apresentação de atestado (s) de capacidade técnica, expedido (s) por pessoa (s) jurídica (s) de direito público ou privado nos moldes do § 3º do art. 30 da Lei nº 8.666/93 e [subitem 9.3.1 do Termo de Referência, Anexo I.](#)
- b) relação explícita e declaração formal de poder disponibilizar instalações, máquinas e pessoal técnico qualificado, considerados essenciais para o cumprimento do objeto que trata este Pregão Eletrônico, sob penas cabíveis nos termos do § 6º do art. 30 da Lei nº 8.666/93.
- c) Comprovação da licitante, por meio de Atestado de Vistoria (Encarte C do TR), de que está, através de seu representante, visitou o local onde serão executados os serviços, tomando conhecimento de todos os aspectos que possam influir direta ou indiretamente na execução dos mesmos, nos termos do item 14 do TR e inciso III do Art. 30 da 8.666/93.

8.2 Os licitantes deverão apresentar ainda:

- a. declaração nos moldes do Anexo IV da IN do extinto MARE nº 5/95, republicada com alterações no Diário Oficial da União de 19/04/96, de que não há fato impeditivo de sua habilitação, obrigando-se a informar a superveniência de ocorrências posteriores, consoante modelo [Anexo IV](#) deste Edital, assinada por sócio, dirigente, proprietário ou procurador legal da licitante, contendo número da identidade do declarante.

- b. declaração de que a empresa não utiliza mão-de-obra direta ou indireta de menores, conforme disposições contidas na Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, regulamentada pelo Decreto nº 4.358, de 05 de setembro de 2002, de acordo com o [Anexo V](#) deste Edital;
- 8.3 Os documentos necessários à habilitação que não estejam contemplados no SICAF, inclusive quando houver necessidade de envio de anexos, deverão ser apresentados via fax, no prazo definido no edital, após solicitação do pregoeiro no sistema eletrônico. Os documentos e anexos exigidos, quando remetidos via fax, deverão ser apresentados em original ou por cópia autenticada, nos prazos estabelecidos no Edital.
- 8.4 Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documento” em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.
- 8.5 Serão inabilitadas as empresas que não atenderem às exigências deste item.

9. DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

- 9.1 Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório deste Pregão (Art. 18, do Decreto nº 5.450/05).
- 9.2 Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do edital, decidir sobre a impugnação no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas (Art. 18, §1º, do Decreto nº 5.450/05).
- 9.3 Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para a realização do certame (Art. 18, § 2º, do Decreto nº 5.450/05).
- 9.4 As impugnações deverão ser apresentadas no protocolo central do MEC, situado na EMI, Bloco “L”, Térreo do Edifício Sede, até às 18h do dia em que se encerra o prazo e encaminhadas pela forma eletrônica através do e-mail (cpl@mec.gov.br), a fim de agilizar as respostas.

10. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

- 10.1 Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até três dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço cpl@mec.gov.br (Art. 19 do Decreto nº 5.450/05).

11. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

- 11.1 Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de 3 (três) dias para apresentar as razões de recurso, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contra-razões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses (Art. 26, do Decreto nº 5.450/05).
- 11.2 A falta de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do caput, importará na decadência desse direito, ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor (Art. 26, § 1º, do Decreto nº 5.450/05).

- 11.3 O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento (Art. 26, § 2º, do Decreto nº 5.450/05).
- 11.4 Os procedimentos para interposição de recurso, compreendida a manifestação prévia do licitante, durante a sessão pública, o encaminhamento de memorial e de eventuais contra-razões pelos demais licitantes, serão realizados exclusivamente no âmbito do sistema eletrônico em formulários próprios, salvo quando não for possível por motivo devidamente comprovado, devendo ser escritos e entregues na em duas vias, originais, e protocolizadas no Protocolo Central do MEC, situado no térreo do Edifício Sede, até às 18h do dia em que se encerra o prazo, devendo, ainda, serem enviadas através do e-mail: cpl@mec.gov.br.
- 11.5 Não serão conhecidos os recursos interpostos sem manifestação prévia, em formulário próprio, no ato da sessão pública, e fora dos respectivos prazos legais, enviados por fax, bem como os que não contiverem a identificação e assinatura do responsável legal ou preposto da empresa.
- 11.6 O recurso contra a decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo (Art. 11, XVIII, do Decreto nº 3.555/00).
- 11.7 A decisão do Pregoeiro deverá ser motivada e submetida à apreciação da autoridade responsável pela licitação.
- 11.8 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, na Sala da Comissão Permanente de Licitação, situada na Esplanada dos Ministérios, Bloco "L", Anexo I, 3º Andar, Sala nº 302, em Brasília-DF, nos dias úteis, no horário de 09h às 12h e de 14h às 17h.

12. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

- 12.1 A adjudicação do objeto deste certame será viabilizada pelo Pregoeiro e efetivada quando não houver recurso.
- 12.2 A homologação da licitação é de responsabilidade da autoridade competente e só poderá ser realizada depois da adjudicação do objeto à licitante vencedora, pelo Pregoeiro, ou, quando houver recurso hierárquico, pela própria autoridade competente (Art. 27, caput do Decreto 5.450/05).

13. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 13.1** As despesas decorrentes da contratação, objeto deste Termo de Referência correrá à conta dos recursos específicos consignados ao Ministério da Educação, ao Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP e à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES, no Orçamento Geral da União para o exercício de 2009.

14. DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS / DOS LOCAIS / DA VISTORIA

- 14.1 Conforme disposição contida nos itens 4, 4.1.2.1 e 14 do Termo de Referência, Anexo I.

15. DO CONTRATO

- 15.1 Será lavrado Contrato com a firma adjudicatária com vigência por 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada por iguais e sucessivos períodos subsequentes mediante termos aditivos, até o limite de 60 (sessenta) meses, após a verificação da real necessidade e com vantagens à Administração, nos termos do inciso II, do Art. 57, da Lei na 8.666/93, na forma da minuta anexa a este Edital – Anexo III.

- 15.2 A execução do contrato, nos termos do § 1º do art. 67 da Lei nº 8.666/93, será fiscalizada por Servidor designado como Representante da Administração, que anotará, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, e atestará as notas fiscais/ faturas de serviço para fins de pagamento.
- 15.3 As decisões e providências que ultrapassarem a competência do representante, deverão ser solicitadas ao seu gestor, em tempo hábil para a adoção das medidas que se fizerem necessárias;
- 15.4 A adjudicatária deverá indicar um preposto, aceito pela Administração do MEC, para representá-la durante a vigência do contrato;
- 15.5 O MEC convocará a licitante vencedora para assinar o contrato, a qual terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da notificação, para comparecer à Administração, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das penalidades previstas neste Edital.
- 15.6 A Empresa CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia correspondente a percentual de 2,5% do valor atualizado do contrato, cabendo-lhe optar dentre as modalidades caução em dinheiro ou títulos de dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.
- 15.7 Como condição para celebração do Contrato, o licitante vencedor deverá manter as mesmas condições de habilitação exigidas na licitação.
- 15.8 Na hipótese de a adjudicatária não atender a condição acima ou recusar a assinar o Contrato e não apresentar justificativa porque não o fez, a Administração convocará a segunda empresa classificada e, assim, sucessivamente, na ordem de classificação, obedecido ao disposto nos incisos XXII e XXIII, do Art. 11, do Decreto nº 3.555/00, alterado pelo Decreto nº 3.693/00 e § 2º, do Art. 64, da Lei nº 8.666/93.
- 15.9 O presente Edital e seus Anexos, bem como a proposta do licitante vencedor, farão parte integrante do Contrato a ser firmado, independentemente de transcrição.
- 15.10 A recusa injustificada da licitante vencedora em assinar o Contrato, dentro do prazo estabelecido, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-se às penalidades legalmente estabelecidas.
- 15.11 O recebimento dos serviços será efetuado de conformidade com o estabelecido no Termo de Referência, Anexo I, observando-se, para tanto, as disposições contidas no art. 73 da Lei nº 8.666/93.
- 15.12 O disposto neste subitem não se aplica à licitante convocada nos termos do Art. 64, § 2º da Lei nº 8.666/93, que não aceitar a contratação nas mesmas condições propostas pela adjudicatária, inclusive quanto ao prazo e ao preço.
- 15.13 Poderá ser permitida a repactuação do valor do CONTRATO, deste que observado o interregno de 01 (um) ano, a contar da data da Proposta ou do orçamento a que a proposta se referir, devidamente fundamentada em Planilhas de Custos e Formação de Preços, nos termos do art. 5º, do Decreto nº 2.271 de 07 de julho de 1997 e dos arts. 37 a 41 da IN nº 02, de 30 de abril de 2008, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.
- 15.14 A Administração, devidamente representada na forma dos subitens anteriores, poderá rejeitar, no todo ou em parte, os serviços prestados, sem ônus para o

MEC, se executado em desacordo com as especificações estabelecidas no Termo de Referência e seus ENCARTES, anexo a este Edital, e no contrato a ser firmado;

16. DAS CONDIÇÕES E PRAZO DE PAGAMENTO

- 16.1 O pagamento será efetuado em uma única parcela, por meio de ordem bancária para crédito em conta da CONTRATADA, até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, mediante a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, discriminando os serviços efetivamente executados, devidamente atestada pelo Fiscal do CONTRATO, e, ainda, dos comprovantes de recolhimento dos encargos sociais e, quando for o caso, das multas aplicadas, **consoante disposição do item 11 do Termo de Referência, Anexo I.**
- 16.2 Será efetuado o pagamento apenas de serviços efetivamente realizados e comprovados.
- 16.3 No ato do pagamento será comprovada a manutenção das condições iniciais da habilitação quanto à situação de regularidade da empresa (Art. 27, § 2º, do Decreto nº 5.450/2005).
- 16.4 No caso de eventual atraso de pagamento, o valor devido deverá ser acrescido de juros moratórios de 0,5% ao mês, apurados desde a data prevista para tanto até data de sua efetivação, calculados “pro rata die”, sobre o valor a Nota Fiscal/Fatura, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = \frac{TX}{100}$$

365

EM = I x N x VP, onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

- 16.5 Em cumprimento ao disposto no Art. 64, da Lei nº 9.430, de 27/12/96, Lei nº 9.718, de 27/11/98 e IN/SRF nº 480, de 15/12/04, alterada pelas IN nº 539, de 25/04/2005 e nº 706, de 09/01/2007, de Execução Orçamentária e Financeira reterá na fonte o Imposto sobre a Renda da Pessoa Jurídica – IRPJ, bem assim a contribuição sobre o lucro líquido, a Contribuição para a Seguridade Social – COFINS e a contribuição para o PIS/PASEP sobre os pagamentos que efetuar a CONTRATADA se esta não apresentar cópia do Termo de Opção ou Certificado de Isenção do IRPJ, de que trata a Instrução Normativa SRF nº 79, de 01/08/2000.

17. DA FORMALIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇO

- 17.1 Homologada a licitação, será formalizada a Ata de Registro de Preço, na forma de minuta constante do **Anexo VII**, com o fornecedor primeiro classificado e, se for o caso, com os demais classificados que aceitarem fornecer pelo preço do primeiro, obedecida à ordem de classificação e os quantitativos propostos, nos termos do art 10 do Decreto nº 3.931, de 19 de setembro de 2001.
- 17.2 A contratação com os fornecedores registrados, após a indicação pelo órgão gerenciador do registro de preços, será formalizada pelo órgão interessado, por

intermédio de instrumento contratual, emissão de nota de empenho de despesa, autorização de compra ou outro instrumento similar, conforme disposto no art. 62 da Lei nº 8.666, de 1993.

- 17.3 O MEC convocará formalmente o fornecedor, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, informando o local, data e hora para a reunião e assinatura da Ata de Registro de Preço.
- 17.4 No ato da convocação será informado, também, o preço unitário que constará da Ata, para que o fornecedor possa avaliar a possibilidade de formalização do compromisso.
- 17.5 O prazo previsto no subitem 17.3. poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando, durante o seu transcurso, for solicitado pelo fornecedor convocado, desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo MEC.
- 17.6 No caso do fornecedor primeiro classificado, após convocado, não comparecer ou se recusar a assinar a Ata de Registro de Preços, sem prejuízo das cominações a ele previstas neste Edital e seus Anexos, o MEC registrará os demais licitantes, na ordem de classificação, mantido o preço do primeiro classificado na licitação.
- 17.7 Publicada na imprensa oficial a Ata de Registro de Preços terá efeito de compromisso de fornecimento, conforme Art. 10, do Decreto nº 3.931/01, alterado pelo Decreto nº 4.342/02.
- 17.8 A Ata de Registro de Preços poderá sofrer alterações, obedecidas as disposições contidas no art. 65 da Lei nº 8.666/93.

18.DA VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

- 18.1 O prazo de validade da Ata de Registro de Preço será de 12(doze) meses, a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos do § 1º, Art. 4º do Decreto 3931/01.

19.DOS USUÁRIOS DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

- 19.1 Poderá utilizar-se da Ata de Registro de Preços qualquer órgão ou entidade da Administração que não tenha participado do certame, mediante prévia consulta ao órgão gerenciador, desde que devidamente comprovada a vantagem e, respeitadas no que couber, as condições e as regras estabelecidas na Lei n.º 8.666/93, no Decreto n.º 3.931/01, respeitando o limite previsto no § 3º do Art. 8º do mesmo Decreto e na IN-MARE n.º 08, de 04 de dezembro de 1998 e IN-SEAP nº 04, de 08 de abril de 1999, relativas à utilização do Sistema de Registro de Preços.

18.1.1 Em observação as recomendações do Tribunal de Contas da União, a autorização de adesão de outros órgãos e entidades à presente Ata de Registro de Preços, ocorrerá mediante as seguintes condições:

- a) anuência formal do Órgão Gerenciador;
- b) autorização de adesão somente ocorrerá até 100% dos itens registrados em Ata (§ 3º do art. 8º, do Decreto 3.931/2001);
- c) os órgãos autorizados (“carona”) não poderão adequar o objeto pretendido à Ata, alterando especificações, características, periodicidade, freqüência na execução, prazos de recebimento, quantitativos, métodos, etc., por mínimas que possam parecer, para sanear suas necessidades; e
- d) em caso de autorização de “Adesão” o Órgão Gerenciador disponibilizará cópia do Edital, da Ata, e da proposta do licitante.

20.DAS CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS

- 20.1 O MEC será o órgão responsável pelos atos de controle e administração da Ata de Registro de Preços decorrentes desta licitação e indicará, sempre que solicitado pelos órgãos usuários, respeitada a ordem de registro e os quantitativos a serem contratados, bem como, o fornecedor para o qual será emitido o pedido.
- 20.2 A convocação do Proponente, pelo MEC, será formalizada e conterá o endereço e o prazo máximo em que deverá comparecer para retirar o respectivo pedido.
- 20.3 O Proponente convocado na forma do subitem anterior que não comparecer, não retirar o pedido no prazo estipulado ou não cumprir as obrigações estabelecidas na Ata de Registro de Preço, estará sujeito às sanções previstas neste Edital e seus Anexos.
- 20.4 Quando comprovada uma dessas hipóteses, o MEC poderá indicar próximo fornecedor a ser destinado o pedido, sem prejuízo da abertura de processo administrativo para aplicação de penalidades.

21.DOS ACRESCIMOS E SUPRESSÕES

- 21.1 A Ata de Registro de Preços poderá sofrer alterações, obedecidas as disposições contidas no art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993. (Art. 12. do Dec. 3.931)

22.DO CONTROLE E DAS ALTERAÇÕES DE PREÇOS

- 22.1 Durante a vigência da Ata, os preços registrados serão fixos e irremovíveis, exceto nas hipóteses, devidamente comprovadas, de ocorrência de situação prevista na Alínea “d”, do Inciso II, do Art. 65, da Lei nº 8.666/93 ou de redução dos preços praticados no mercado.
- 22.2 Mesmo comprovada a ocorrência de situação prevista na Alínea “d” do Inciso II, do Art. 65, da Lei nº 8.666/93, a Administração, se julgar conveniente, poderá optar por cancelar a Ata e iniciar outro processo licitatório.
- 22.3 Comprovada a redução dos preços praticados no mercado nas mesmas condições do registro, e, definido o novo preço máximo a ser pago pela Administração, o Proponente registrado será convocado pelo MEC para alteração, por aditamento, do preço da Ata.

23.DO CANCELAMENTO DO REGISTRO DE PREÇOS DO PROPONENTE

- 23.1 O Proponente terá o seu registro de preços cancelado na Ata, por intermédio de processo administrativo específico, assegurado o contraditório e ampla defesa:
 - 22.1.1 A pedido, quando:
 - a. Comprovar estar impossibilitado de cumprir as exigências da Ata, por ocorrência de casos fortuitos ou de força maior;
 - b. O seu preço registrado se tornar, comprovadamente, inexecutável em função da elevação dos preços de mercado dos insumos que compõem o custo do material.
 - 22.1.2 Por iniciativa do MEC, quando:
 - a. Não aceitar reduzir o preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado;

- b. Perder qualquer condição de habilitação ou qualificação técnica exigida no processo licitatório;
- c. Por razões de interesse público, devidamente, motivado e justificado;
- d. Não cumprir as obrigações decorrentes da Ata de Registro de Preços;
- e. Não comparecer ou se recusar a retirar, no prazo estabelecido, os pedidos decorrentes da Ata de Registro de Preços, sem justificativa aceitável;
- f. Caracterizada qualquer hipótese de inexecução total ou parcial das condições estabelecidas na Ata de Registro de Preços ou nos pedidos dela decorrentes.

23.2 Em qualquer das hipóteses acima, concluído o processo, o MEC fará o devido apostilamento na Ata de Registro de Preços e informará aos Proponentes a nova ordem de registro.

24. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 24.1 A licitante que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar o Contrato/Ata, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e de contratar com a União, e será descredenciada no SICAF, ou nos Sistemas de Cadastramento de Fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 7º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 e Art. 28 do Decreto nº 5.450/2005, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no Edital e no contrato e das demais cominações legais.
- 24.2 Pelo atraso injustificado na execução do objeto da licitação; pela recusa de assinar o contrato ou retirar a Nota de Empenho no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data da convocação, sem prejuízo das demais sanções regulamentares previstas no item 8.6 do Termo de Referência, por dia de inadimplência, até o limite de 10 dias, quando, então, incidirá em outras cominações legais.
- 24.3 Pela inexecução total dos serviços objeto da licitação, sem prejuízo das demais sanções regulamentares previstas, o contratado estará sujeito à multa compensatória, no percentual de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total da contratação, respeitados os direitos do contraditório e da ampla defesa.
- 24.4 A multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pelo MEC.
- 24.5 Os valores das multas de mora poderão ser descontadas da garantia contratual e/ou da Nota Fiscal, no momento do pagamento ou de créditos existentes no MEC em relação à Contratada, na forma da lei, respeitados os princípios da ampla defesa e do contraditório.
- 24.6 As multas e outras sanções aplicadas só poderão ser relevadas, motivadamente e por conveniência administrativa, mediante ato do Subsecretário da Subsecretaria de Assuntos Administrativos, devidamente justificado.
- 24.7 Pela inexecução total ou parcial do objeto da presente licitação, a depender da gravidade do ato praticado, a Administração poderá optar pela aplicação da pena de Advertência, nos termos do inciso I do art. 87 da Lei nº 8.666/93.

- 24.8 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e no caso de suspensão de licitar a licitante deverá ser descredenciada por igual período, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais cominações legais.
- 24.9 As sanções previstas nos incisos I, III e IV do art. 87 da Lei 8.666/93 poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II do mesmo artigo, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.
- 24.10 Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à licitante vencedora o contraditório e a ampla defesa.

25. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 25.1 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e endereço eletrônico anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação, do Pregoeiro em contrário.
- 25.2 Esta licitação poderá ser revogada por interesse da Administração do MEC, em decorrência de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar o ato, ou anulada por vício ou ilegalidade, a modo próprio ou por provocação de terceiros, sem que as licitantes tenham direito a qualquer indenização, obedecendo ao disposto no Art. 18, do Decreto nº 3.555/00.
- 25.3 Qualquer modificação no presente EDITAL será divulgada pela mesma forma que se divulgou o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação da proposta (Art. 20, Parágrafo único, do Decreto nº 5.450/05).
- 25.4 É facultada ao Pregoeiro ou à autoridade competente, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.
- 25.5 Os proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.
- 25.6 Incubirá à Administração providenciar a publicação do extrato da Ata e do Contrato no Diário Oficial, conforme dispõe a legislação vigente.
- 25.7 Os proponentes assumirão todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o Ministério da Educação não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou resultado do processo licitatório.
- 25.8 Após apresentação da proposta não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.
- 25.9 A homologação do resultado desta licitação não implicará direito a realização do serviço pela Administração.
- 25.10 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, vencendo-se os prazos somente em dias de expediente normal.
- 25.11 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a fase de aceitação.
- 25.12 As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento do interesse

da Administração, a finalidade e a segurança da contratação (Art. 5º, Parágrafo único, do Decreto nº 5.450/05).

- 25.13 É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto deste certame.
- 25.14 Após a assinatura do Contrato a Contratada deverá, no prazo de 20 (vinte) dias, disponibilizar escritório de representação em Brasília.
- 25.15 Dúvidas na interpretação deste Termo de Referência poderão ser esclarecidas e suprimidas pela CPL/SAA/SE/MEC, situada na sala no 302, 3o andar - Anexo I - Bloco "L", Esplanada dos Ministérios - Ministério da Educação - MEC, ou pelos telefones 2104-8244 e/ou fax no 2104-9213, em Brasília DF, por intermédio da DTI/SE/MEC.
- 25.16 O esclarecimento de dúvidas a respeito de condições do edital e de outros assuntos relacionados à presente licitação serão divulgados mediante publicação de notas na página web, no endereço www.mec.gov.br, opção FONECEDOR "Licitações", bem como no [COMPRASNET](#), ficando as licitantes obrigadas a acessá-la para a obtenção das informações prestadas pelo Pregoeiro.

26. DO FORO

- 26.1 O Foro é o da Justiça Federal, Seção Judiciária de Brasília - Distrito Federal, para dirimir quaisquer litígios oriundos deste Pregão.

Brasília, 25 de junho de 2009.

RICARDO DOS SANTOS BARBOSA
Pregoeiro



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 27/2009

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto selecionar proposta para Registro de Preços, visando a execução de serviços de atendimento e suporte técnico aos usuários de soluções de TI, de acordo com as condições constantes deste Termo de Referência e seus encartes, dele fazendo parte integrante como se transcrito estivessem, para atendimento as necessidades do **ÓRGÃO GERENCIADOR** e dos **ÓRGÃOS PARTICIPANTES**

- Órgão Gerenciador: **Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI/MEC;**
- Órgãos Participantes:
 - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP e
 - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES.

2. Justificativa

2.1 Objetivo da contratação

A presente contratação tem por objetivo dotar o Ministério da Educação - MEC, Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES e o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP, de um novo modelo de gestão de serviços de atendimento e suporte técnico aos usuários de soluções de TI, pautado nas propostas de melhores práticas da ITIL¹ versão II.

2.2 Sistema de Registro de Preços

1 ITIL - Information Technology Infrastructure Library (ITIL) é uma biblioteca de [boas práticas](#) (do inglês [best practices](#)) nos serviços de [tecnologia da informação](#) (TI), desenvolvida no final dos anos 80 pela CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency) e atualmente sob custódia da [OGC](#) (Office for Government Commerce) da Inglaterra. A ITIL busca promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de [tecnologia da informação](#) (TI). A ITIL endereça estruturas de processos para a gestão de uma organização de TI apresentando um conjunto abrangente de processos e procedimentos gerenciais, organizados em disciplinas, com os quais uma organização pode fazer sua gestão tática e operacional em vista de alcançar o alinhamento estratégico com os negócios. **Para essa contratação deve-se considerar e utilizar a ITIL Versão 2.0**

O MEC, como órgão central das políticas educacionais no país, tem adotado uma política que consiste na melhoria nas práticas de TI de suas Autarquias. Uma das ações que têm sido colocadas em prática é o estabelecimento de rotinas de contratação conjunta.

A adoção dessa prática tem como um de seus objetivos o princípio da **Economicidade**, que em termos práticos significa ganhos reais na economia de recursos financeiros, uma vez que a contratação será em larga escala e, por isso, a tendência dos preços é diminuir, o que caracteriza a lei de demanda. Da mesma maneira, em função do volume de serviços a serem contratados, espera-se também garantir a qualidade dos serviços e dos fornecedores.

Ademais, a contratação compartilhada/conjunta possibilitará uma padronização do modelo de gestão dos serviços de atendimento e suporte técnico no MEC e as unidades participantes

Proporcionará também economia processual, a medida que torna prioritária a racionalização de processos e redução dos custos operacionais, ou seja, ao fazermos um só processo despenderemos o tempo gasto em um processo licitatório, uma única vez e, teremos o serviço disponível sempre que necessário.

A contratação dos serviços de suporte técnico é mais um item, dentre vários, definidos pelo MEC e as entidades vinculadas, como objeto do projeto de contratações compartilhadas e visa atender as demandas de todos os órgãos participantes do certame.

2.3 DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

A contratação em tela, objeto deste Termo de Referência, tem amparo legal, na forma da **Lei nº 10.520/2002, do Decreto nº 3.555/2000** e do **Decreto nº 5.450/2005**, que regulamentam a modalidade do Pregão, do **Decreto nº 3.931/2001**, que regulamenta o Sistema de Registro de Preços, da **Lei nº 8.078/1990** e subsidiariamente as normas da **Lei nº. 8.666/93** e suas alterações, IN 02 e IN 04 e demais normas contidas neste Termo de Referência.

2.4 Contextualização

2.4.1 Execução do serviço atualmente

Em 01 de Setembro de 2005, o Ministério da Educação, por meio da Concorrência 02/2005, celebrou contrato de prestação de serviços técnicos especializados em TI, divididos em três itens a saber:

- ITEM 02: Gestão de Sistemas de Informação
- ITEM 03: Gestão de Infraestrutura
- ITEM 04: Fábrica de Software

Em 2007, com o advento do Plano de Desenvolvimento da Educação – PDE, novos desafios à área de TI surgiram e a Coordenação Geral de Informática iniciou um processo de revisão do seu papel institucional. Como resultado, averigua-se a criação da Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI, a partir do Decreto N° 6.320, de 20 de dezembro de 2007. Este altera, sobremaneira, as competências institucionais inerentes ao campo de atuação da agora Diretoria.

Com a nova estrutura implementada na DTI, fez-se necessário reavaliar processos de trabalho até então adotados, buscando atender os desafios inerentes ao seu novo papel institucional e fazer frente às demandas originadas pelo PDE.

Em 30 de Abril de 2008 entra em vigor a Instrução Normativa N° 02/2008, a qual estabelece novos modelos de contratação de serviços possibilitando, assim, o estabelecimento de meios eficazes de mensuração de serviços e sugerindo a implantação do Gerenciamento de Níveis de Serviços nas instituições públicas.

O presente Termo de Referência visa atender os novos modelos de contratação e iniciar um processo de substituição do contrato anterior, adaptando a prestação dos serviços recebidos pelo MEC para a nova realidade.

2.5 Recomendações do Tribunal de Contas da União

Publicado em 14 de abril de 2008, pelo Tribunal de Contas da União, o Acórdão 606/2008 determina à DTI a não renovação do Contrato 43/2005. Determina, também, a implementação de métricas para potencializar o gerenciamento dos serviços executados por empresas contratadas, conforme exposto nos itens 9.8.6, 9.8.7, 9.8.7.1, 9.8.7.2 e 9.8.7.3 in verbis:

- “9.8.6. abstenha-se de prorrogar o contrato ao término de sua vigência;*
9.8.7. a partir de um adequado planejamento envolvendo a identificação das atividades compreendidas no funcionamento dos sistemas, os serviços e a infraestrutura computacional do Ministério da Educação em Brasília, quando da abertura do(s) novo(s) procedimento(s) licitatório(s) com vistas a substituir o Contrato 43/2005:
9.8.7.1. subdivida a contratação de tecnologia da informação em diversos serviços independentes, de acordo com as características específicas do órgão e de acordo com os padrões e melhores práticas aplicáveis (e.g. desenvolvimento e manutenção de software, suporte e manutenção de banco de dados, suporte e manutenção de rede, atendimento e suporte ao usuário etc) e promova licitações distintas para cada serviço, observando os requisitos de qualificação técnica específicos de cada serviço e estabelecendo as métricas de medição desses serviços para fins de pagamento;
9.8.7.2. utilize como referência, para esse fim, as contratações realizadas pelo Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio, ante a semelhança das situações, e as orientações emanadas no item 9.4. do Acórdão 786/2006-Plenário;
9.8.7.3. abstenha-se de contratar a prestação serviços de tecnologia da informação com base em alocação de mão-de-obra;”

Como resultado de Auditoria de Conformidade, realizada neste Ministério entre 06/07 a 14/09 de 2007 e, com o intuito de avaliar a aplicação dos recursos públicos na área de Tecnologia da Informação do mesmo, o Tribunal de Contas da União publicou, ainda, em abril do ano corrente, o Acórdão 669/2008. Dentre as recomendações e determinações do referido Acórdão destacam-se os itens 9.1.13, 9.4.8, 9.4.9, 9.4.11, 9.4.12, 9.4.14, 9.4.20, 9.4.21, 9.4.26 e 9.4.27:

- “9.1.13. utilize padrões para adquirir bens e serviços de TI que promovam a eficiência, celeridade e conformidade do processo, alinhando-o às estratégias do setor de TI definidas para o negócio da instituição, com base nas orientações contidas no item AI5.1 do Cobit 4.1 (Controle das aquisições);*
9.4.8. faça constar no Projeto Básico dos processos licitatórios justificativa detalhada da necessidade dos bens e serviços a serem adquiridos, com demonstrativo de resultados a serem alcançados em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, de acordo com o previsto no art. 2º, inciso III, do Decreto nº 2.271/1997;
9.4.9. exija, nas próximas contratações de TI, níveis de serviço a serem cumpridos pelas empresas contratadas, especialmente para atividades como suporte de infraestrutura de TI e atendimento e suporte aos usuários, em atenção ao § 1º do art. 3 do Decreto nº 2.271/1997;
9.4.11. abstenha-se de efetuar contratações sem o devido parcelamento do objeto em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, conforme previsto no art. 23, §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/1993, como ocorrido na celebração do Contrato nº 43/2005, considerando que o objeto contratado nos itens 2 e 3 do Projeto Básico, respectivamente "Gestão de Sistemas de Informação" e "Gestão de Infraestrutura", eram passíveis de parcelamento, a exemplo dos serviços de "atendimento e assistência técnica aos usuários dos serviços - help-desk" e "desenvolvimento e implantação de sistemas" que poderiam ser contratados de forma separada;

9.4.12. nas contratações de serviços relativos à tecnologia da informação, sempre que a prestação do serviço objeto da contratação puder ser avaliada por determinada unidade quantitativa de serviço prestado, prever essa forma de avaliação no edital e no respectivo contrato e utilizá-la como um dos parâmetros de medição e aferição de resultados, evitando-se a mera alocação de mão-de-obra e o pagamento por hora-trabalhada ou por posto de serviço, em observância ao disposto no art. 3º, § 1º, do Decreto nº 2.271/1997;

9.4.14. em atenção ao princípios da economicidade e da eficiência, nas contratações de serviços relativos à tecnologia da informação, estabeleça remuneração vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, de acordo com a natureza dos serviços;

9.4.20. em atenção aos princípios da proporcionalidade e da prudência, inclua, nos contratos relativos à prestação de serviços de tecnologia da informação, celebrados pelo Ministério, cláusulas prevendo penalidades específicas a serem aplicadas em decorrência de possíveis falhas na execução dos serviços. Essas punições deverão ser proporcionais aos descumprimentos contratuais;

9.4.21. nos contratos de prestação de serviços de TI, elabore Ordens de Serviço específicas, contendo objetivos mensuráveis, que sejam condicionantes para o ateste e o pagamento correspondentes, em observância ao disposto no art. 55, inciso IV, da Lei nº 8.666/1993;

9.4.26. preveja e implemente, nas próximas contratações de serviços de informática, formas de rastreamento dos serviços executados pela empresa CONTRATADA, em observância ao disposto no art. 6º, IX, alínea "e", da Lei nº 8.666/1993;

9.4.27. elabore critérios de medição dos serviços prestados em conformidade com o disposto no edital de licitação, abstendo-se de suprimir exigências de suas cláusulas sem celebrar o respectivo aditivo e sem negociar as compensações devidas, em observância ao disposto no art. 3º, caput, da Lei nº 8.666/1993;"

O Ministério da Educação, por intermédio da Diretoria de Tecnologia da Informação, empreendeu estudos e planejamento de ações, de forma a subsidiar o cumprimento ao exposto nas determinações e recomendações citadas nos Acórdãos designados ao MEC.

No intuito de formalizar as ações planejadas, o Ministério da Educação, na pessoa do seu Secretário Executivo, Sr. José Henrique Paim Fernandes, acompanhado dos Srs. Diretores de Tecnologia do Ministério da Educação - DTI, da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES e do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais – INEP apresentou, em 04 de junho de 2008, ao Tribunal de Contas da União, órgão na ocasião representado pelo Secretário de Fiscalização de Tecnologia e auditores do órgão, o Plano de Transição MEC e Autarquias. Neste Plano, resumido a seguir, há uma abordagem sobre o cumprimento aos Acórdãos N° 669/2008 e 606/2008, assim como às Instruções Normativas do Ministério do Planejamento N° 02/2008 e N° 04/2008:

1. Dimensões do Planejamento de Ações
 2. Ações técnicas e de gestão
 3. Governança de TI / Qualidade / Segurança
 4. Implantação gradativa dos processos
 5. Preparação para a gestão de serviços
 6. Adequação das atividades de TI frente às decisões do COMINF

7. Ações administrativas
 8. Adequação e redução gradativa do contrato atual
 9. Ampliar quadro de servidores
 10. Pregões
 11. Novo contrato (PF) – Sistemas legados
 12. Novo contrato (PF) – Análise / Codificação – Novos sistemas
 13. Novo contrato (SLA) – Atendimento / Produção / Suporte

14. Ações de transferência de conhecimento
15. Treinar / Certificar servidores do Ministério da Educação
16. Coaching – Transição de corpo técnico.

2.6 Modalidade Licitatória

A modalidade proposta para a contratação dos serviços enquadra-se como “Pregão Eletrônico” tendo em vista tratar-se de serviços que se enquadram no preconizado no art. 1º da Lei 10.520/2002, bem como nos entendimentos do Tribunal de Contas da União, exarados nos Acórdãos 1480/2007, 1172/2008 e 1114/2006.

O art. 1º da Lei 10.520 de 17 de Julho de 2002 estabelece a conceituação de bens e serviços comuns. In verbis:

“Art. 1º Consideram-se bens e serviços comuns, para os fins e efeitos deste artigo, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.”

O Acórdão 1480/2007 em seu item 91 aduz que:

“91. É oportuno ressaltar que, na Lei 8.666/1993, o conceito de ‘alta complexidade’ jamais é vinculado ao tipo de licitação, mas à possibilidade de exigir-se comprovações mais rigorosas de capacidade técnica na fase licitatória de habilitação (Lei 8.666/1993, art. 30, §§ 8º e 9º). Aliás, o próprio TCU, no Acórdão 1.114/2006-P, admitiu a regularidade da contratação de soluções tecnologicamente complexas por meio de Pregão. Portanto, complexidade também não é um fator determinante para a escolha do tipo de licitação”. (grifo nosso).

Os itens 40, 41 e 42 do Acórdão 1172/2008 trazem em seu corpo o que segue:

“40. A Sefti apontou que o uso da modalidade de pregão para contratações de objeto inerentes à área de TI deixou de ser controversa, se observados certos requisitos e condições; nesse sentido, a jurisprudência ampararia a utilização da modalidade para contratações de bens e serviços de TI, configurados como “comuns” - aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado (Acórdãos n.º 2.094/04 - P, n.º 740/04 - P com redação alterada pelo Acórdão n.º 1.299/06 - P, n.º 1.182/04 - P, n.º 2.138/05 - P).

41. A Unidade Especializada entende que a contratação de atividades de suporte técnico presencial e remoto a usuário de soluções de TI se enquadram, indubitavelmente, na definição de serviços “comuns”, contratados inclusive por esta Corte ante a modalidade de pregão (objeto do Pregão Eletrônico n.º 4/2008). Da mesma forma, foi apontada presunção de mesmo enquadramento do objeto do Pregão Eletrônico n.º 5/2008, em face da deliberação constante do Acórdão n.º 2.658/2007 - no julgado, o Tribunal entendeu como “comum” objeto similar licitado pela Caixa Econômica Federal e obrigatória adoção da modalidade de pregão.

42. Quanto ao escopo do objeto do Pregão Eletrônico n.º 6/2008, a Sefti aponta que a execução do objeto compreende diversas fases (levantamento de requisitos, análise, codificação, testes, documentação e homologação), cujo modelo de desenvolvimento de sistema se baseia no Processo Unificado - metodologia difundida no mercado e nos meios acadêmicos, sendo inteligível aos profissionais de TI. Assim, a atividade tem caráter padronizado e de usualidade no mercado, passível de medição dos serviços por meio da técnica “análise por pontos de função”, o que permite caracterizá-la como “serviço comum”, nos termos da Lei n.º 10.520/2002.”

Ainda nos entendimentos do Tribunal de Contas, o Acórdão 1114/2008 reafirma o seguinte entendimento:

19. O entendimento de bem comum, de acordo com diversos autores, nada tem a ver com a complexidade do bem adquirido e sim com produtos que sejam comumente encontrados no mercado, sem a necessidade de alterações específicas para o fornecimento em questão. Este ponto de vista pode ser avaliado conforme as interpretações a seguir.

20. *Jessé Torres Pereira Junior (Comentários à Lei de Licitações e Contratos da Administração Pública, 6ª ed., Renovar, 2003, p.1006) entende que:*

'Em aproximação inicial do tema, pareceu que 'comum' também sugeria simplicidade. Percebe-se, a seguir, que não. O objeto pode portar complexidade técnica e ainda assim ser 'comum', no sentido de que essa técnica é perfeitamente conhecida, dominada e oferecida pelo mercado. Sendo tal técnica bastante para atender às necessidades da Administração, a modalidade pregão é cabível a despeito da maior sofisticação do objeto'

21. *Segundo Vera Scarpinella (Licitação na Modalidade de Pregão, Malheiros, 2003, p.81):*

'(...) o objeto comum para fins de cabimento da licitação por pregão não é mero sinônimo de simples, padronizado e de aquisição rotineira. Bens e serviços com tais características estão incluídos na categoria de comuns da Lei 10.520/2002, mas não só. Bens e serviços com complexidade técnica, seja na sua definição ou na sua execução, também são passíveis de ser contratados por meio de pregão. O que se exige é que a técnica neles envolvida seja conhecida no mercado do objeto ofertado, possibilitando, por isso, sua descrição de forma objetiva no edital.'

22. *Marçal Justen Filho também faz algumas considerações sobre bens comuns em suas publicações sobre pregão:*

'bem ou serviço comum é aquele que apresenta sob identidade e características padronizadas e que se encontra disponível, a qualquer tempo, num mercado próprio' (Pregão - Comentários à Legislação do Pregão comum e Eletrônico, 2ª ed., Dialética, 2003, p.30)

'(...) A relação contida no Anexo II é meramente exemplificativa. Por isso, é perfeitamente cabível aplicar o pregão para contratação de bens ou serviços de informática, bastando exame e comprovação da natureza comum do objeto. Uma impressora, um computador pessoal ou qualquer outro equipamento abrangido no conceito de Tecnologia de Informação poderão ser adquiridos através do pregão, se for possível caracterizá-los como 'bens comuns'. Bem por isso, é irrelevante a alusão contida no item 2.5 do Anexo II, que não abrange inúmeros outros bens comuns na área de informática' (Pregão: Comentários à Legislação do Pregão Comum e Eletrônico. São Paulo: Dialética, 2001. p. 21, 22 e 39).

23. *No Acórdão 313/2004, o Ministro Benjamim Zymler defende que:*

'O administrador público, ao analisar se o objeto do pregão enquadra-se no conceito de bem ou serviço comum, deverá considerar dois fatores: os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital? As especificações estabelecidas são usuais no mercado? Se esses dois requisitos forem atendidos o bem ou serviço poderá ser licitado na modalidade pregão.

A verificação do nível de especificidade do objeto constitui um ótimo recurso a ser utilizado pelo administrador público na identificação de um bem de natureza comum. Isso não significa que somente os bens pouco sofisticados poderão ser objeto do pregão, ao contrário, objetos complexos podem também ser enquadrados como comuns.'

24. *De acordo com os autores citados e com diversos acórdãos do TCU, verifica-se que bens de informática podem ser adquiridos pela modalidade de pregão, desde que os padrões de qualidade e desempenho possam ser claramente definidos no edital, que a técnica seja conhecida e que as especificações sejam usuais de mercado. Sendo assim, no caso em questão, é necessário analisar se o objeto a ser contratado e o processo de contratação atendem a esses requisitos."*

Diante do exposto, o Ministério da Educação e órgãos vinculados, na busca da eficiência do gasto público na contratação de serviços de Tecnologia da Informação, celeridade processual e ampla concorrência entre as licitantes, entendem estarem presentes nos serviços a serem contratados todos os elementos necessários ao enquadramento do objeto no art. 1º da Lei 10.520 de 17 de julho de 2002.

2.7 Benefícios diretos e indiretos da contratação (Resultados Esperados)

A eficiência do gasto público, no caso desta licitação, será a resultante do grau de adequação das exigências definidas para o certame às especificidades do MEC e unidades participantes. Quanto mais o Edital refletir as necessidades do MEC, INEP e

CAPES maior será a chance de se obter uma ótima relação entre o desembolso de recursos e o resultado alcançado para o órgão.

Esta contratação busca alcançar os seguintes resultados:

- 2.7.1 Dotar o MEC, INEP e CAPES de processo efetivo de execução de demandas capaz de apoiar as atividades de gerenciamento de incidentes e *Service Desk*², dentro das práticas previstas no suporte aos serviços preconizados pela ITIL, modelados na forma de processos específicos para o MEC;
- 2.7.2 Assegurar que as interfaces (entradas e saídas), processos, sub-processos, papéis, responsabilidades, e indicadores, descritos pela disciplina indicada no tópico anterior, sejam efetivas;
- 2.7.3 Proporcionar um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de TI;
- 2.7.4 Facilitar a restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios do MEC e Autarquias participantes, dentro dos acordos de níveis de serviços e prioridades acordados;
- 2.7.5 Gerar relatórios detalhados e gerenciais, comunicar e promover a disseminação adequada de informações para as unidades e áreas afetadas pelos eventos relacionados aos incidentes reportados à central de atendimento;
- 2.7.6 Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente que há efetivo gerenciamento tecnológico das demandas e reuniões dos mesmos.
- 2.7.7 Principais problemas de gestão que serão sanados com a contratação:

Nº.	Problema	Pretende-se	A contratação permite
1	Falta de um controle centralizado para os chamados de serviços dentro da área de TI com identificação por área, setor e prioridade. Falta de um ponto único de contato com a TI.	Criar um único ponto de contato possibilitando que todas as chamadas caiam em uma central de serviços (<i>Service Desk</i>) e que sejam documentadas e tratadas pela área de TI.	1. Realizar o registro de todos os eventos de atendimentos, solicitações, chamados e suportes técnicos. 2. Gerenciar todas as solicitações de serviços em aberto e finalizado. 3. Consultar as soluções dos problemas, conforme necessário. 4. Que a Administração pague somente pelos serviços prestados pela CONTRATADA.
2	Falta de acompanhamento através de indicadores de desempenho nos serviços.	Realizar o controle do tempo de resolução de todos os níveis de chamados técnicos.	1. Emitir relatórios dos chamados em aberto. 2. Emitir relatórios de chamados realizados por tempo para resolução. 3. Acompanhar o histórico do serviço de TI aberto pelo usuário. 4. Evitar a reincidência contínua de serviços. 5. Permite maior controle sobre o serviço que estará sendo executado pela prestadora de Serviço
3	Inexistência de dados que possam auxiliar a elaboração de planos de suporte e falta de informações sobre onde estão dispostos os serviços de TI.	Permitir coletar dados suficientes para a elaboração de planos de suporte e identificar onde são alocados os recursos de TI.	1. Consultar informações sobre tipos de chamados. 2. Consultar informações sobre a disposição do pessoal de suporte de TI. 3. Trazer informações referentes a chamados por setores, secretarias e seguimentos de usuários.

2 *Service Desk* - Com a evolução do Help Desk, surgiu o *Service Desk*. O *Service Desk* possui uma abrangência e qualidade maior. O objetivo do *Service Desk* é prover aos usuários de TI um Ponto Único de Contato (PUC) ou Single Point ou Contact (SPOC), vital para uma comunicação efetiva entre os usuários e as equipes de TI. A missão principal do *Service Desk* é o restabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, minimizando o impacto nos negócios causados por falhas de TI.

4	Medir o índice de Satisfação do usuário para com os serviços de suporte disponibilizados pela TI.	Permitir que ao término de uma solicitação de serviço seja possível o usuário dar uma nota referente ao serviço solucionado.	1. Que o MEC, CAPES e INEP tenham dados sobre a satisfação dos seus usuários de TI quanto aos serviços de suporte e atendimento recebidos da empresa prestadora de serviços
5	Não existe uma base de conhecimento que permita ao MEC, CAPES e INEP saberem exatamente quais são todas as demandas e como as mesmas são solucionadas diariamente	Criar uma base de conhecimento, para que qualquer prestadora de serviço, ou até mesmo o MEC, CAPES e INEP possam executar os serviços	1. Que o MEC, CAPES e INEP se tornem totalmente independentes de qualquer prestadora de serviço, podendo efetuar novas licitações, onde os serviços serão prestados com base no conhecimento documentado, criado pela presente contratação.

3. Composição do Termo de Referência

Este Termo de Referência é composto pelos seguintes encartes, dele fazendo parte como se transcritos estivessem:

1. ENCARTE A: PARQUE TECNOLÓGICO DO MEC E AUTARQUIAS;
2. ENCARTE B: PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS;
3. ENCARTE C: MODELO DE TERMO DE VISTORIA;
4. ENCARTE D: GLOSSÁRIO.
5. ENCARTE E: MODELO DE TERMO DE SIGILO E RESPONSABILIDADE.
6. ENCARTE F: CATÁLOGOS DE SERVIÇOS

4. Especificação dos Serviços

4.1 Escopo do Suporte, Atendimento Técnico e Apoio ao Usuário.

Com o objetivo de caracterizar e proporcionar um entendimento completo do objeto serão descritos os elementos essenciais que a empresa CONTRATADA deverá atender.

4.1.1 Horários para a prestação dos serviços

4.1.1.1 O horário de funcionamento para este serviço será de segunda a sexta-feira das 08h às 18h para todos os usuários do MEC, CAPES e INEP e das 18h às 23:59h para aproximadamente 200 usuários nos Gabinetes dos Órgãos/Secretarias das instituições participantes;

4.1.1.2 Eventualmente é necessário que o *Service Desk* disponibilizem apoio aos usuários que necessitem realizar tarefas nos dias de sábados, domingos e feriados e/ou efetuar mudanças planejadas no parque tecnológico do MEC e autarquias participantes. Nesses casos, será comunicado à CONTRATADA os horários do plantão e a estimativa de usuários que necessitarão de apoio ou os serviços a serem realizados, para que a empresa avalie a força de trabalho necessária.

4.1.2 Endereço para aplicação dos serviços

4.1.2.1 Os serviços serão prestados nos seguintes locais:

- 15.MEC: Esplanada dos Ministérios, Bloco L e seus anexos, Brasília-DF;
- 16.CNE: End. SGAS AV. L/2 Sul Quadra 607 Lote 50 – Brasília-DF;
- 17.CETREMEC: SGAS 604, L2 Sul, LOTE 28 - Brasília-DF;
- 18.Ed. Garagem: SGNN, via N3 leste, Bloco A (fundos Anexos MEC).
- 19.INEP: SRTVS, Quadra 701, Bloco M, Edifício Sede - Brasília – DF

- 4.1.2.2 Excepcionalmente, haverá necessidades de instalações de equipamentos, apoio técnico e suporte a usuários de informática fora dos locais descritos anteriormente. Nestes casos, os deslocamentos dos técnicos serão assegurados pela CONTRATADA. Trata-se de eventos em hotéis, centros de conversões e auditórios de Brasília e, eventualmente, atendimentos técnicos nas Regiões Administrativas do MEC no Rio de Janeiro-RJ e São Paulo-SP.
- 4.1.3 Escopo geral dos serviços a serem contratados
- 4.1.3.1 Suporte técnico de informática em atendimento presencial e remoto;
- 4.1.3.2 Instalação e configuração de sistemas corporativos em estações de trabalho;
- 4.1.3.3 Instalação e configuração de sistemas operacionais, aplicativos de automação de escritório, bem como softwares auxiliares voltados à automação de postos de trabalho;
- 4.1.3.4 Criação de senhas para acesso à rede, serviços da rede e sistemas corporativos do MEC, INEP e CAPES, assim como as mudanças de perfis para os serviços de rede e sistemas corporativos;
- 4.1.3.5 Acompanhamento aos serviços de garantia e/ou manutenção em equipamentos de informática contratados de outras empresas que sejam necessários para a realização e fechamento de um atendimento;
- 4.1.3.6 Reparos em equipamentos de informática que estejam descobertos de garantia do fornecedor ou de contrato de garantia;
- 4.1.3.7 Operação de sistema automatizado de chamados, Sistema de Demandas, fornecido pela CONTRATANTE, especialmente: registro de ocorrências, estatísticas de atendimentos, controle de configuração e prontuário do parque de informática (de acordo com Encarte A);
- 4.1.3.8 Gerência da Central de Serviços, gestão de incidentes e gestão de problemas, conforme função e disciplina da ITIL;
- 4.1.3.9 Criação e manutenção da base de conhecimento (*knowledge base*) através do sistema próprio da CONTRATANTE;
- 4.1.3.10 Definição, criação e manutenção dos roteiros de atendimentos.

4.2 Catálogo de Serviços (Serviços Padronizados)

O ENCARTÉ F deste Termo de Referência relaciona os eventos de chamados, classificando-os em categorias, que são atendidos pelo *Service Desk*, bem como a classificação segundo o critério do MEC, CAPES e INEP em enquadrá-los como uma série de eventos do tipo suporte ao usuário e de logística. O evento diz respeito àquelas atividades que o *Service Desk* presta aos usuários do MEC e Autarquias como ações complementares às atividades dos mesmos. A classificação deverá ser entendida sob a ótica desses 3 (três) grupos de eventos, a saber:

- 4.2.1 Suporte ao Usuário: são os eventos tratados, preferencialmente, de forma remota e que tem características de resolução ágil.
- 4.2.2 Logística: são os eventos que podem ser tratados de forma remota, no entanto, são preferencialmente atendidos na forma presencial.
- 4.2.3 Novos eventos (Gestão de Problemas): no quadro abaixo, tentou-se enquadrar todos os eventos que ocorrem atualmente no Ministério da Educação e autarquias participantes, porém, deve-se considerar que novos eventos poderão

ocorrer ao longo do período do contrato, gerados por problemas desconhecidos. Neste caso, a Gestão de Problemas deverá ser acionada para tornar esse problema em incidente conhecido e que será enquadrado ou incluído no catálogo de serviços, mediante apresentação ao Gestor do Contrato do MEC e Autarquias participantes e seus respectivos técnicos, com informações detalhadas das causas do problema e passos para resolução do mesmo.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS – MEC, CAPES, INEP			
CATEGORIAS	DESCRIÇÃO DOS EVENTOS	TIPO DE ATENDIMENTO	OBSERVAÇÕES
EVENTOS DE SUPORTE AO USUÁRIO			
QUANTO AO PERFIL DE USUÁRIO			
IDENTIDADE NA REDE MEC, CAPES, INEP (LOGIN)	Criação de senhas de acesso a rede	REMOTO	Criação de contas de usuários e e-mail no <i>Active Directory</i> ³
	Criação de contas de correio eletrônico	REMOTO	
	Manutenção de acesso a rede	REMOTO	Problemas que os usuários possam encontrar para efetuar acesso as suas estações de trabalho e rede podendo ser problemas físicos e lógicos e, permissões de acesso em diretórios e serviços institucionais fornecidos através da rede
		PRESENCIAL	
Movimentação / exclusão de contas da rede	REMOTO	Manutenção de contas de usuários e e-mail no <i>Active Directory</i>	
PERFIL DE USUÁRIO	Configuração de perfil de usuário	REMOTO	Configuração de correio eletrônico, e-mails institucionais, impressoras, configuração do ambiente de trabalho e resolução de problemas de correio eletrônico
		PRESENCIAL	
QUANTO AO ATENDIMENTO GERAL			
Esclarecimentos de dúvidas e suporte online	Esclarecimentos sobre o uso dos serviços computacionais em geral licenciados pelo MEC, CAPES e INEP	Remoto	Apoiar o usuário na operação e utilização de suas estações de trabalho no geral (Sistema Operacional, softwares, configurações, dicas, atalhos, acesso a rede, etc)
		Presencial	
EVENTOS LOGÍSTICOS			
QUANTO AOS SISTEMAS, SOFTWARES E DRIVERS			
Sistema Operacional	Manutenção de Sistema Operacional em estações de trabalho/notebooks	Presencial	Manutenção corretiva em Sistemas Operacionais, em estações de trabalho, para resolução de funcionamento dos mesmos, através de otimização, limpeza, atualização do Sistema Operacional e Softwares

3 O **Active Directory** é uma implementação de [serviço de diretório](#) no protocolo [LDAP](#) que armazena informações sobre objetos em [rede de computadores](#) e disponibiliza essas informações a usuários e administradores desta rede. É um [software](#) da [Microsoft](#) utilizado em ambientes [Windows](#).


	Instalação de Sistema Operacional em estações de trabalho/notebooks	Presencial	Novas instalações de Sistemas Operacionais e reinstalações em situações onde a manutenção corretiva do mesmo não resolveu os problemas reclamados, exigindo assim, a formatação do Sistema e reinstalação completa do mesmo e softwares da estação de trabalho
Instalação / Manutenção de Softwares	Instalação e reinstalação de softwares e aplicativos adicionais licenciados pelo MEC, CAPES e INEP e sistemas institucionais	Remoto	Instalação de softwares licenciados pelo MEC, CAPES e INEP, de sistemas institucionais e, reinstalações dos mesmos para reparação e resolução de problemas de funcionamento
		Presencial	
QUANTO AO HARDWARE			
Peças e acessórios de equipamentos de informática	Instalação, substituição e remanejamento de peças de equipamentos de informática	Presencial	Identificação do problema de hardware nas estações de trabalho, solicitação de peça para substituição e/ou recolhimento para manutenção, passando a estação de trabalho para instalação de Sistemas, softwares e drivers
Voip	Instalar, remanejar e configurar ramais Voip	Presencial	Ato de entregar, instalar e/ou remanejar in loco aparelhos Voip
	Reconfigurar e efetuar manutenção corretiva nos aparelhos Voip e apoio aos usuários	Remoto	Reconfigurar e efetuar manutenção corretiva nos aparelhos Voip e apoio aos usuários
		Presencial	
MOVIMENTAÇÃO DE EQUIPAMENTOS			
Alocações e empréstimos de equipamentos e acessórios	Alocações, empréstimos, movimentação e instalação de equipamentos e periféricos de informática	Presencial	Efetuar a entrega para fins de empréstimo e movimentação de equipamentos, regido por controles e documentos de trâmites internos, de fornecimento e recolhimento.
Aparelhos telefônicos móveis	Distribuir, substituir realizar backup e configurações de aparelhos celulares	Presencial	Distribuir e/ou substituir aparelhos telefônicos móveis, realizando o backup de dados dos usuários assim como transferência de dados de outros aparelhos. Configurar e orientar os usuários
Movimentação de equipamentos	Recolhimento de equipamentos para manutenção corretiva/ preventiva e para manutenção de equipamentos em garantia (Equipamentos de fornecedores que ainda encontram-se em período de garantia)	Presencial	Ato de carregar/transportar os equipamentos para fins de manutenção
QUANTO AOS SERVIÇOS			
Backups	Realização de cópias dos arquivos e diretórios do usuário	Presencial	Realizar backups solicitados pelos usuários, de arquivos e dados, em mídias, dispositivos de armazenamento móveis e servidores da rede MEC, CAPES e INEP
Cópia/gravação de mídias eletrônicas	Geração de imagem e realização de cópias de mídias de DVD/CD para os usuários.	Presencial	Realização de cópias em série, de mídias de CD/DVD com equipamentos fornecidos pelo MEC, CAPES e INEP
Vídeoconferências	Organização e montagem	Presencial	Montar estrutura de videoconferência, com equipamentos fornecidos pelo MEC, CAPES e INEP

EVENTOS DA GESTÃO DE PROBLEMAS			
QUANTO A PROBLEMAS DESCONHECIDOS			
Resolução de problemas	Tornar problemas desconhecidos em incidentes conhecidos	Remoto	Entende-se como problemas desconhecidos novos eventos que venham acontecer no ambiente computacional do MEC, CAPES e INEP (estações de trabalho). Nesse caso, após a apresentação, resolução e padronização do problema, ele deverá ser incluído neste catálogo de serviços, obedecendo o contido no item 4.3.2 deste Termo de Referência
		Presencial	
Base de conhecimento	Criação de documentos passo-a-passo e tutoriais de atendimento e passos para resolução de problemas	Remoto	Criação de todos os documentos passo-a-passo de atendimentos para os incidentes e solicitações já existentes no MEC, CAPES e INEP e scripts para resolução de problemas.
		Presencial	
QUANTO A PROBLEMAS DESCONHECIDOS			
Registro e acompanhamento de chamados	Registrar e acompanhar chamados destinados à outros setores da TI que passem pelo Sistema de Demandas	Remoto	Consiste em registrar, encaminhar e acompanhar até o fechamento, solicitações destinadas a outras áreas da TI (cabearamento, telefonia, desenvolvimento e rede).

4.3 Roteiros de Atendimento

Podemos verificar ao longo deste Termo de Referência que a Gestão de Problemas, nesta contratação, está voltada para a equipe de 3º nível de atendimento. Conforme consta no item 4.6.3 deste Termo de Referência, dentre as responsabilidades desse nível inserem-se a criação dos roteiros de atendimento (scripts e/ou passo-a-passo). Para tanto, a CONTRATADA deve seguir vários procedimentos padronizados afim de que haja clareza de ambas as partes.

4.3.1 Formulário Modelo-Padrão de Roteiro de Atendimento: para haver uma uniformidade na criação da base de conhecimento, foi criado um formulário modelo-padrão, que deverá ser inserido em formato.pdf no Sistema de Demandas após a aprovação do MEC, CAPES e INEP. Segue abaixo o modelo:

 MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO Secretaria Executiva Diretoria de Tecnologia da Informação Coordenação Geral de Infraestrutura	Data da criação: ____ / ____ / ____		
	Data de aprovação pelo MEC: ____ / ____ / ____		
Funcionário do MEC: _____			
Contrato nº ____/2009 Contratada: _____			
ROTEIRO DE ATENDIMENTO Nº _____			
Categoria	Descrição do evento	(descrição da solicitação, incidente ou problema)	Tipo
Palavras chave	(para facilitar a busca no banco de dados)		
PASSOS A SEREM SEGUIDOS			
1			
2			
3			
4			
5			
Observações			
Criador do Roteiro	Ramal	e-mail	

Observações: O modelo acima deverá conter imagens, dicas, observações e todos os recursos necessários para o entendimento, por parte dos

atendentes, dos passos a serem seguidos para a realização dos atendimentos, portanto, poderá sofrer alterações no padrão conforme a necessidade e acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

4.3.2 Controle de implementação

Roteiros para atendimentos do catálogo de serviços: todos os eventos, atendimentos e incidentes já conhecidos deverão ter um roteiro de atendimento, a ser utilizado pelos níveis de atendimento. Esses roteiros serão inseridos no Sistema de Demandas (item 5.2.2) armazenado-os no Banco de Dados para futuras consultas e atendimentos, essa inserção, deve ser controlada e aprovada por cada órgão gestor, devendo-se adotar os seguintes procedimentos:

- 4.3.2.1 Os roteiros criados no mês deverão ser apresentados aos Gestores de cada Órgão na data de apresentação da Fatura/Nota Fiscal, conforme item 11.1 deste Termo de Referência, para fins de aprovação, validação e pagamento;
- 4.3.2.2 A real funcionalidade dos roteiros poderá ser verificada, pelos Gestores das unidades participantes, junto aos níveis de atendimento, fazendo a utilização dos referidos roteiros em atendimentos reais;
- 4.3.2.3 No caso de roteiros não aprovados, incompletos ou que não atenderam a finalidade ao qual se destinavam, não serão realizados os devidos pagamentos e os mesmos deverão ser revistos e reapresentados no mês subsequente;
- 4.3.2.4 Os roteiros só poderão ser inseridos no Sistema de Demandas após validação e aprovação dos Gestores de cada órgão;
- 4.3.2.5 Para que se crie uma base de conhecimento que atenda a todas as demandas do MEC, estipulou-se que mensalmente a CONTRATADA apresente roteiros para 3% do total de atendimentos realizados, dessa maneira, no primeiro mês obtém-se 3% dos atendimentos realizados já com roteiros de atendimentos, no segundo, 6% e assim sucessivamente até que 100% dos atendimentos realizados no MEC, CAPES e INEP, serão cobertos por roteiros de atendimento. A porcentagem deve ser considerada em relação a quantidade de eventos praticados atualmente e constantes desse Termo de Referência. Esse controle será realizado pelo indicador constante do item 6.2.4 deste Termo de Referência.

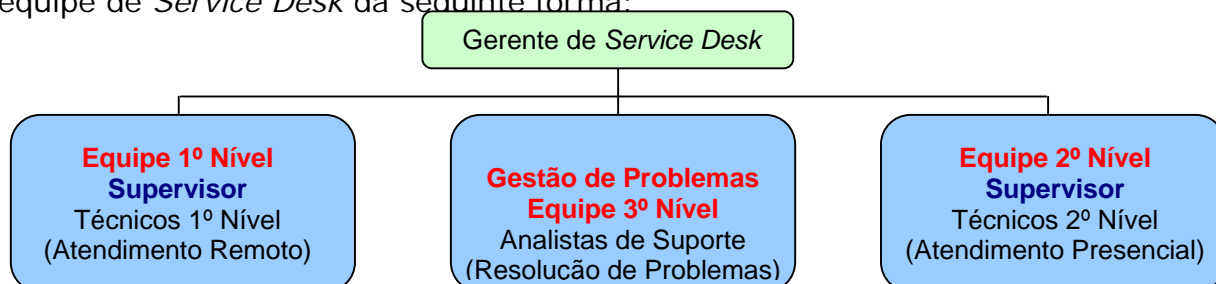
4.4 Funcionalidades de Apoio ao Gerenciamento de Chamados e SERVICE DESK

4.4.1 Organização dos níveis de atendimento (equipes)

Para que o *Service Desk* cumpra as metas estipuladas de tempo de resolução dos chamados, o processo prevê a organização da equipe de suporte e atendimento em níveis, da forma abaixo especificada, a fim de que todas as solicitações e incidentes possam ser resolvidos preferencialmente da maneira mais rápida e com a melhor qualidade possível.

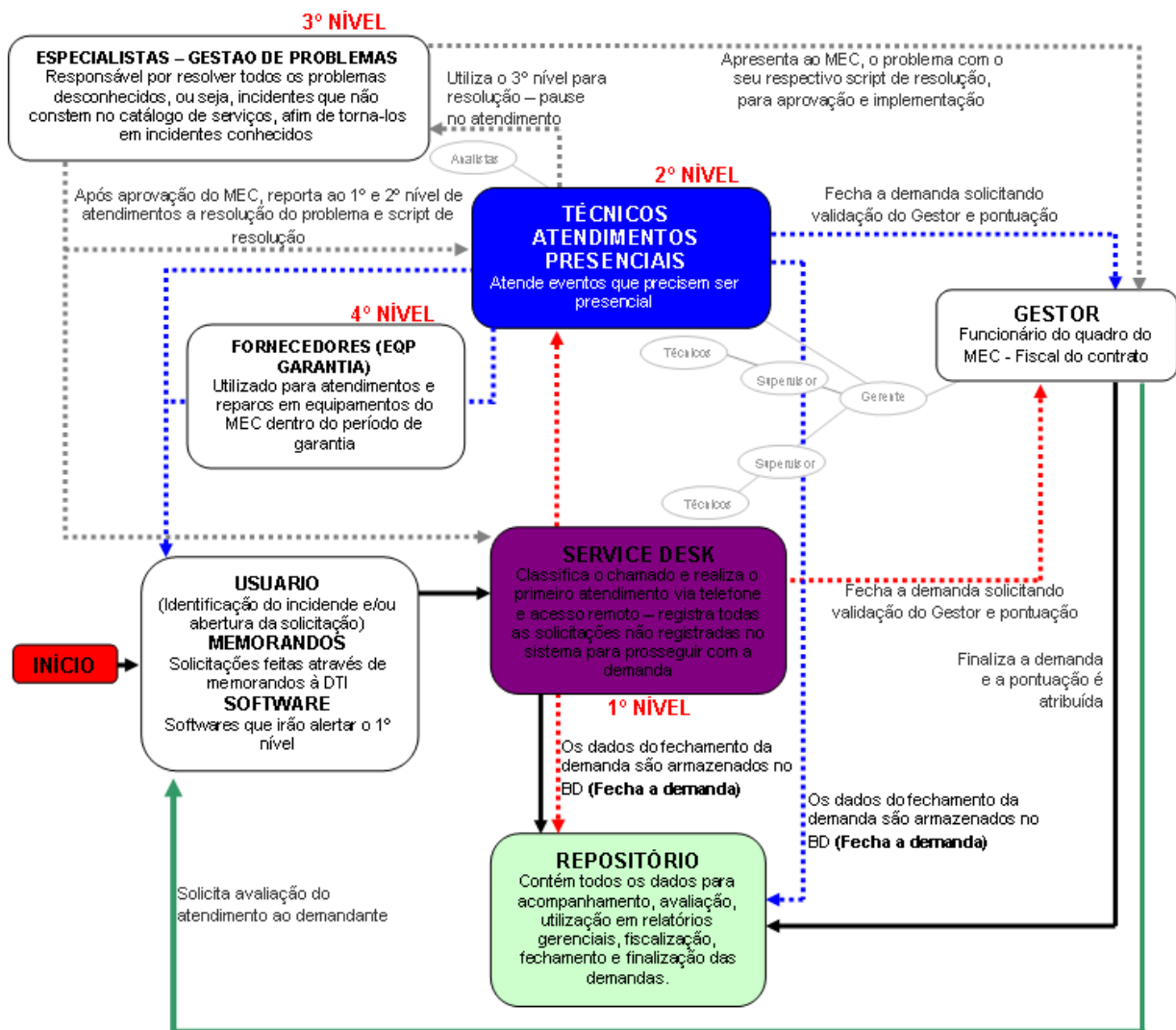
4.4.1.1 Composição das equipes

Para que a contratação cumpra com as metas estipuladas e todas as determinações contidas neste Termo de Referência, sugere-se a organização da equipe de *Service Desk* da seguinte forma:



As principais responsabilidades de cada um dos integrantes do organograma acima estão descritas no item 4.6 deste Termo de Referência.

- 4.4.1.2 Primeiro (1º) Nível: tem a função de resolver os chamados, realizar atendimentos remotos e dirimir dúvidas de usuários, não apenas tomando como fonte as pesquisas em bases de conhecimento, mas também por possuir profissionais com facilidades em se comunicar com usuários por telefone e com conhecimentos para resolver incidentes de configuração de hardwares e softwares remotamente;
- 4.4.1.3 Segundo (2º) Nível: tem a função de resolver todos os chamados que não foram resolvidos no 1º nível de atendimento e atender a requisições de serviços presenciais, podendo, se necessário, solicitar apoio do 3º nível para resolução de problemas ou para a realização do atendimento;
- 4.4.1.4 Terceiro (3º) Nível: áreas de especialistas (suporte e infraestrutura), destacando profissionais para a resolução de problemas desconhecidos, a fim de torná-los incidentes conhecidos. Sendo de suma importância que seja entendido que a presente contratação deve contemplar, nesse nível, apenas profissionais para resolução de problemas de suporte técnico e infraestrutura, mas com capacidade de interação com outros setores (desenvolvimento, banco de dados, rede, etc), para reativação de serviços e resolução de problemas desconhecidos que ainda não constem no catálogo de serviços.
- 4.4.2 Fluxograma do processo de gerenciamento de incidentes: o fluxo a seguir apresenta, de maneira genérica e abrangente, uma visão geral do processo de gerenciamento de incidentes e sua interação com o *SERVICE DESK*.



4.4.3 O gerenciamento de chamados compõe-se de seis processos considerados principais no macro-processo, apoiados pelo *SERVICE DESK*, e que se relaciona ativamente com os processos de gerenciamento de configurações, problemas e mudanças, além de buscar informações no Banco de Dados do Gerenciamento de Configurações (BDGC). A seguir está representado o macro-processo do gerenciamento de chamados:

4.4.4 Os processos que formam o gerenciamento de chamados podem ser descritos, resumidamente, da seguinte forma:

4.4.4.1 Deteccção, registro e classificação (ORDEM DE SERVIÇO): processo que detecta, a partir do *SERVICE DESK*, ou de sistemas automatizados, ou mesmo de um portal WEB, solicitações de consulta ou problemas de TI no MEC. Estes chamados detectados são registrados ou tem seu registro completado pelo *SERVICE DESK* que deve, por conseguinte, classificá-los conforme processo de classificação que inclui definição de prioridade e dificuldade no atendimento, através do Sistema de Demandas, e que utiliza a Tabela de Pontuação constante no item 5.1.

4.4.4.2 Suporte inicial: processo que trata as requisições de serviço ou, em caso de falha, visa solução rápida do chamado no primeiro nível de atendimento, utilizando-se de recursos como bases de conhecimentos internas (Incidentes / Problemas / Erros Conhecidos ou qualquer outra base interna que sirva de consulta para resolução do chamado), externas (fornecedores), documentações existentes ou o próprio conhecimento do atendente para a busca de soluções para o incidente.

- 4.4.4.3 Investigação e diagnóstico: processo investigativo e interativo de busca de uma solução para o incidente, caso o suporte inicial não tenha tido sucesso. Este processo pode ser executado em diversos níveis de atendimento, conforme necessidade de conhecimento e envolvimento das equipes solucionadoras ou especialistas definidos e conforme regras de escalas estabelecidas.
- 4.4.4.4 Resolução e Recuperação: processo de resolução do chamado a partir de uma solução definida para o mesmo. Após a aplicação e funcionamento da solução definida, são realizadas ações de recuperação do ambiente de forma a serem restabelecidas as condições de operação normal dos serviços.
- 4.4.4.5 Encerramento: processo de validação da resolução do chamado junto ao usuário e pesquisa de satisfação do atendimento. Confirmada a resolução, o registro do chamado é revisado e, quando necessário, completado com eventuais informações adicionais e depois fechado.
- 4.4.4.6 Propriedade, monitoração, acompanhamento e comunicação: processo cujas atividades ocorrem durante todo o ciclo de vida do chamado, como o gerenciamento do processo de escalas, a coordenação das atividades de resolução dos chamados e a recuperação dos serviços e a comunicação com os usuários. Além disso, este processo coordena as pesquisas de satisfação corporativas realizadas junto aos usuários. Esse processo é totalmente realizado pelo *Service Desk*.
- 4.4.5 Suporte aos serviços de TI
- 4.4.5.1 É imperativo que o objeto especificado neste Termo de Referência seja realizado em total aderência aos preceitos dos capítulos de *SERVICE DESK* e gerenciamento de incidentes do suporte aos serviços de TI sob a ótica da ITIL.
- 4.4.5.2 O *Service Desk* é responsável não só por identificar, mas também por seguir e monitorar o processo de resolução de todos os chamados registrados, mesmo que estes já tenham sido escalados para uma área técnica específica.
- 4.4.5.3 O *Service Desk* deverá monitorar o status e o progresso de todos os chamados e manter sempre o cliente interno informado, até que o chamado seja finalizado.
- 4.4.5.4 A missão do *Service Desk* é direcionar e melhorar os serviços providos para a organização e em nome da organização.
- 4.4.5.5 O gerenciamento deverá cobrir a detecção, registro, classificação, suporte inicial, investigação, diagnóstico, resolução, recuperação, encerramento e monitoração de todos os chamados que se refiram a infraestrutura de TI da organização. Esse gerenciamento visa minimizar o impacto adverso no negócio, bem como garantir que o melhor nível possível de qualidade e disponibilidade dos serviços seja mantido.

4.5 Qualificação Técnica Necessária para a Execução do Objeto

A CONTRATADA deverá assegurar que os profissionais alocados ao contrato sejam qualificados em seus respectivos campos de atuação.

- 4.5.1 Conhecimentos técnicos mínimos desejáveis dos (as) Técnicos de 1º e 2º Nível
- 4.5.1.1 Sistemas operacionais: MS-Windows e Linux, para estações de trabalho;
- 4.5.1.2 Softwares de correio eletrônico MS-Outlook e Mozilla Thunderbird;
- 4.5.1.3 Softwares de automação de escritório: MS-Office e Open Office;
- 4.5.1.4 Softwares de navegação na internet: MS-Internet e Mozilla Firefox;

- 4.5.1.5 Rede local de computadores;
- 4.5.1.6 Instalação de softwares na forma de “pacotes” (Linux);
- 4.5.1.7 Instalação e customização de sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor);
- 4.5.1.8 Instalação e configuração de hardware e drivers;
- 4.5.1.9 Conhecimento das disciplinas de suporte aos serviços de TI, segundo a ITIL;
- 4.5.1.10 Utilização de ferramentas de acesso remoto.

4.5.2 Conhecimentos técnicos mínimos desejáveis dos (as) Analistas Técnicos do 3º Nível

- 4.5.2.1 Vivência em investigação, pesquisa e resolução de problemas de funcionamento de hardware e software;
- 4.5.2.2 Instalação de aplicações, softwares e novos dispositivos em ambientes Linux e Windows;
- 4.5.2.3 Conhecimentos avançados em linha de comando de ambientes Linux.

4.5.3 Conhecimentos e habilidades desejáveis dos (as) supervisores (as)

Além dos conhecimentos desejáveis aos técnicos de 1º e 2º Nível, é fundamental que os (as) supervisores (as) também tenham as seguintes habilidades:

- 4.5.3.1 Preferencialmente possuir ou estar cursando ensino superior;
- 4.5.3.2 Preferencialmente serem analistas de suporte ou profissionais com maior experiência;
- 4.5.3.3 Experiência em supervisão, coordenação, monitoria e liderança de equipes;
- 4.5.3.4 Vivência em rotinas de assistência técnica em equipamentos de informática, atendimento técnico e apoio ao usuário;
- 4.5.3.5 Bom relacionamento interpessoal com grupos de colaboradores.

4.6 Responsabilidades dos integrantes do *Service Desk*

4.6.1 Principais responsabilidades dos (as) técnicos (as) 1º nível

São responsáveis pelo contato com o colaborador no reporte, suporte inicial e acompanhamento da resolução de incidentes, bem como pela execução operacional dos procedimentos relacionados ao processo de gerenciamento de incidentes que sejam de responsabilidade dos atendentes do *Service Desk*. Dentre suas responsabilidades e atribuições pode-se destacar:

- 4.6.1.1 Registrar e classificar incidentes;
- 4.6.1.2 Prover suporte inicial aos incidentes reportados;
- 4.6.1.3 Tratar as solicitações de serviços;
- 4.6.1.4 Monitorar a investigação, diagnóstico e resolução de incidentes, bem como restabelecimento das condições normais de operação dos serviços, após a resolução dos incidentes;
- 4.6.1.5 Realizar comunicação direta, freqüente e constante com os usuários da organização, utilizando linguagem acessível;
- 4.6.1.6 Garantir consistência nos registros dos incidentes;
- 4.6.1.7 Iniciar processos de escalção para outros níveis de atendimento;

- 4.6.1.8 Identificar necessidades de treinamento de usuários;
- 4.6.1.9 Manter os dados dos usuários, no Sistema de Demandas, o mais atualizado possível;
- 4.6.1.10 Atender os usuários da melhor maneira possível obedecendo regras básicas de atendimento telefônico em ambiente corporativo.

4.6.2 Principais responsabilidades dos (as) técnicos (as) 2º nível

São responsáveis por todos os atendimentos que necessitem da presença do técnico no local de atendimento, por resolverem todos os incidentes e solicitações que não foram possíveis ser atendidos pelo 1º nível de atendimento, segue abaixo as principais responsabilidades:

- 4.6.2.1 Realizar atendimentos presenciais, de software, hardware e apoio ao usuário;
- 4.6.2.2 Fechar todos os eventos que foram repassados a esse nível de atendimento, mesmo que para isso necessitem do 3º ou 4º nível de atendimento, ou seja, são responsáveis pelo atendimento até o fechamento do mesmo;
- 4.6.2.3 Repassar problemas desconhecidos para o 3º nível de atendimento e acompanhar todo o processo até que esses problemas sejam resolvidos e se tornem incidentes conhecidos;
- 4.6.2.4 Acompanhar técnicos de empresas das quais o MEC, CAPES e INEP possui contrato de garantia de equipamentos, durante a realização da manutenção.

4.6.3 Principais responsabilidades dos (as) Analistas Técnicos (as) 3º nível

São analistas que deverão compor a Gestão de Problemas, sugerida nesse Termo de Referência conforme item 4.4.1:

- 4.6.3.1 Criação dos roteiros de atendimento a serem utilizados pelos outros níveis de atendimento, não só daqueles que foram detectados como problemas desconhecidos, mas também de todos os incidentes e eventos conhecidos e que fazem parte do catálogo de serviços, conforme descrito no item 4.3 deste Termo de Referência;
- 4.6.3.2 Resolução de todos os problemas desconhecidos que sejam repassados pelos outros níveis de atendimento, afim de torná-los em incidentes conhecidos e enquadrá-los no catálogo de serviços;
- 4.6.3.3 Apresentação formal ao MEC, CAPES e INEP das rotinas que devem ser adotadas para resolução desses problemas desconhecidos, sugerindo como poderão ser enquadrados no catálogo de serviços;
- 4.6.3.4 Interação com outros setores da TI (banco de dados, redes, desenvolvimento) para resolução de problemas desconhecidos, definindo juntamente com estes setores, prazos para a resolução dos problemas;
- 4.6.3.5 Documentar e informar formalmente ao MEC, CAPES e INEP qualquer ocorrência de não cumprimento de prazos de outros setores da TI, na resolução de problemas;
- 4.6.3.6 Treinar, orientar e informar os outros níveis de atendimento sobre novos procedimentos para resolução de problemas;
- 4.6.3.7 Auxiliar os outros níveis de atendimento na realização dos atendimentos;
- 4.6.3.8 Apresentar e sugerir constantemente, propostas para melhorias contínuas e para prevenção de incidentes e/ou problemas desconhecidos.

4.6.4 Principais responsabilidades dos (as) supervisores (as)

- 4.6.4.1 Coordenar as atividades desenvolvidas pelas suas equipes;
- 4.6.4.2 Dimensionar, distribuir e alocar de forma adequada os integrantes de suas equipes para desempenhar as atividades atribuídas às mesmas em todos os horários previstos neste Termo de Referência;
- 4.6.4.3 Identificar falhas nos processos desenvolvidos por suas equipes e reportar ao Gerente do *Service Desk*;
- 4.6.4.4 Auxiliar o Gerente do *Service Desk* em todas as tarefas necessárias para a prestação dos serviços contratados neste Termo de Referência;
- 4.6.4.5 Participar de reuniões de alinhamento, com o MEC, CAPES e INEP, juntamente com o Gerente do *Service Desk*.

4.6.5 Principais responsabilidades do (a) Gerente do *Service Desk*

- 4.6.5.1 Responsável pelo eficiente e efetivo atendimento aos chamados reportados pelos usuários da organização;
- 4.6.5.2 Zelar pela qualidade/integridade dos registros dos chamados;
- 4.6.5.3 Verificar constantemente a capacidade no desempenho das funções por parte de casa integrante do *Service Desk*;
- 4.6.5.4 Gerenciar a carga de trabalho e dimensionar equipe de atendentes do *Service Desk*;
- 4.6.5.5 Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos estabelecidos e níveis de serviço acordados para o tratamento de incidentes;
- 4.6.5.6 Buscar satisfação dos usuários quanto ao atendimento prestado na resolução de incidentes reportados;
- 4.6.5.7 Sugerir ao MEC, CAPES e INEP, quando necessário, campanhas de conscientização, para obtenção de apoio dos usuários para atendimento a novos procedimentos e para o reporte e acompanhamento de incidentes;
- 4.6.5.8 Propor e obter acordo em relação às interfaces do *Service Desk* com os demais processos vigentes na organização e com as demais áreas da organização.

Observações: Acima foram descritas apenas as principais responsabilidades dos níveis de atendimento, porém, a CONTRATADA deve considerar todas as possibilidades, pontuando necessidades e responsabilidades que couberem dentro de cada nível de atendimento.

5. Modelo de Pontuação para os Serviços

A empresa CONTRATADA deve prestar um serviço com qualidade. Para tanto são estabelecidas, nesse Termo de Referência, regras, critérios e metas para os serviços prestados, por meio da definição de pontuação para cada tipo de evento, garantindo transparência no relacionamento entre o cliente e o setor responsável pela prestação dos serviços. Cada chamado (consulta / incidente) registrado deverá ter uma prioridade de tratamento definida, esta prioridade define a ordem de tratamento dos chamados, bem como outras questões relativas ao atendimento do mesmo, como o tempo de resolução. Abaixo seguem as definições para que se atribua uma pontuação para cada incidente:

5.1 Tabela de Pontuação: A combinação dos níveis de TIPO, DIFICULDADE e PRIORIDADE estabelece uma pontuação para cada evento, conforme quadro seguinte:

TIPO	PES O	DIFICULDADE	PESO	PRIORIDADE	PESO	PONTUAÇÃO
REMOTO	1	BAIXA	1	BAIXA	1	1

				MÉDIA	2	2				
				ALTA	4	4				
		MÉDIA	2			BAIXA	1	2		
						MÉDIA	2	4		
						ALTA	4	8		
		ALTA	4			BAIXA	1	4		
MÉDIA	2					8				
ALTA	4					16				
PRESENCIAL	2	BAIXA	1			BAIXA	1	2		
						MÉDIA	2	4		
						ALTA	4	8		
		MÉDIA	2					BAIXA	1	4
								MÉDIA	2	8
								ALTA	4	16
		ALTA	4					BAIXA	1	8
								MÉDIA	2	16
								ALTA	4	32

Obs: A pontuação para cada tipo de evento dar-se-á pela multiplicação dos pesos de TIPO x DIFICULDADE x PRIORIDADE.

5.1.1 Definições da tabela de pontuação

5.1.1.1 O TIPO de evento determina como o chamado deve ser resolvido, preferencialmente;

5.1.1.2 O nível de DIFICULDADE é a medida do esforço técnico para resolução do chamado. Para este nível foram definidos 03 (três) parâmetros de referência, sendo eles, baixo, médio e alto. Os mesmos foram atribuídos de acordo com a complexidade e tempo de resolução exigido de cada evento.

5.1.1.3 O nível de PRIORIDADE é fator utilizado para determinar o tempo em que um determinado grupo de usuários deve receber o atendimento inicial, ou seja, o tempo máximo que a CONTRATADA tem para iniciar o atendimento. Dessa forma têm-se 3 (três) tipos de prioridades que serão pré-definidas pelo MEC e Autarquias participantes e que poderão ser alteradas ao longo do período:

5.1.1.3.1 Prioridade ALTA - integram esse grupo, funcionários/ usuários do quadro do MEC, CAPES e INEP que ocupam cargos de gestores do alto escalão. Estão enquadrados nesse nível de prioridade os funcionários dos **Gabinetes** dos Órgãos e Secretarias e, outros usuários que poderão ser apontados pelo MEC, CAPES e INEP. Os usuários desse grupo podem ser escalados de acordo com a demanda, visto que o atender o chamado não se restringirá por somente atender à posição hierárquica, mas também à importância do processo executado pelo demandante. (aproximadamente 15% do total de usuários).

5.1.1.3.2 Prioridade MÉDIA - são funcionários/usuários com cargos de Diretores e Coordenadores e/ou funções chaves da organização (não localizados nos Gabinetes principais) e, suas respectivas secretárias, também pré-definidos pelos MEC, CAPES e INEP (aproximadamente 25% do total de usuários);

5.1.1.3.3 Prioridade BAIXA - todos os funcionários/usuários da rede MEC, INEP e CAPES que não fazem parte dos grupos anteriores (aproximadamente 60% do total de usuários).

5.2 Medição Mensal dos Serviços – Mensuração

Os serviços serão mensurados a partir da **pontuação alcançada** pela CONTRATADA, ou seja, pela soma de todos os incidentes atendidos e que receberam suas devidas pontuações.

A tabela constante no ENCARTE F deve ser o instrumento norteador para se verificar as exigências quanto ao tempo de resolução para cada tipo de evento, que conforme as disposições contidas nesse Termo de Referência, irão aferir a pontuação da CONTRATADA. A tabela, nada mais é do que o Catálogo de Serviços, apresentado no item 4.2.3, deste Termo de Referência, porém, contendo as seguintes colunas adicionais:

- Dificuldade: atribui a dificuldade para os incidentes;
- Prioridade: usado nessa tabela para atribuição de pontuação a cada incidente;

- Tempo de resolução exigido (em minutos): determina o tempo em que cada incidente deve ser solucionado;

- Pontuação unitária do incidente: atribuída conforme a Tabela de Pontuação apresentada no item 5.1 deste Termo de Referência (multiplicação TIPO x DIFICULDADE x PRIORIDADE);

- Quantidade de eventos mês (atualmente): essa coluna foi adicionada para que as licitantes tenham conhecimento da quantidade de eventos praticados atualmente no MEC, INEP e CAPES;

- Estimativa mensal de pontos (conforme dados atuais): apesar de atualmente os eventos não serem pontuados, com base no Catálogo de Serviços e na quantidade de eventos praticados atualmente e encaixados no referido catálogo, acrescenta-se essa coluna, para que os licitantes tenham uma estimativa de quantos pontos são praticados atualmente pela Central de Atendimento ao Usuário. A coluna reflete uma média mensal de pontos que poderão ser alcançados pela licitante, porém, cabe lembrar que essa pontuação sofre variações a cada mês e, **a CONTRATANTE não é, sobremaneira, obrigada a pagar um mínimo de pontos à CONTRATADA.**

5.2.1 Serviços pontuados individualmente

- Eventos com pontuação fixa igual a 1 (um): conforme pode-se observar, alguns eventos receberam a pontuação unitária igual a 1 (um), ponto fixo, essa definição ocorreu por se tratarem de eventos com nível de dificuldade muito baixo e iguais para **todos** os níveis de prioridade, nesses casos não aplica-se a métrica da Tabela de Pontuação.
- Evento com pontuação fixa igual a 64 (sessenta e quatro): essa pontuação individual foi criada exclusivamente para o evento "Resolução de Problemas" que, em um contexto maior, deverá ser resolvido pela equipe de terceiro (3º) Nível, conforme item 4.6.3.

5.2.2 Sistema automatizado de controle de pontuação (Sistema de Demandas)

O controle da referida pontuação será realizado por acompanhamento da CONTRATADA e CONTRATANTE através do Sistema de Demandas, fornecido pela CONTRATANTE. O referido sistema gera todos os tipos de relatórios com todas as informações referentes aos serviços prestados pela CONTRATADA e deverá ser utilizado em todo o processo de atendimento.


Conforme o item 7 "Transição dos Serviços – Cronograma", deste Termo de Referência, a equipe da CONTRATADA receberá treinamento para operar e utilizar o Sistema de Demandas.

5.2.3 Ordem de Serviço e Principais Relatórios

Visando sempre a transparência e o acompanhamento dos serviços executados, da qualidade dos serviços, satisfação dos usuários, início e término do processo de atendimento, o Sistema de Demandas fornecerá todos os tipos de relatórios necessários para que a CONTRATADA e a CONTRATANTE mantenham um controle fiel e preciso das informações. O sistema é totalmente customizável e, ao longo do tempo, poderão ser criados novos relatórios e indicadores. Os referidos relatórios são extraídos do Sistema em meio digital e, sempre que necessário, poderão ser impressos. Abaixo seguem alguns modelos de relatórios do sistema:

5.2.3.1 Relatório Geral de Atendimentos Finalizados

As informações contidas nesse relatório serão utilizadas pela CONTRATADA e CONTRATANTE para fins faturamento. Nele estão expressas as principais informações dos serviços solicitados, executados e validados pelos Gestores do MEC e Autarquias participantes, conforme **modelo** abaixo:

 MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO Secretaria Executiva Diretoria de Tecnologia da Informação Coordenação Geral de Infraestrutura				ORDEM DE SERVIÇO Contrato nº ____/2009 Contratada: _____							
Solicitação					Atendimento						
Cód.	Solicitante	Data/Hora	Especificação dos serviços solicitados	Tempo de Resolução Exigido (minutos)	Data	Executor	Serviços Executados	Tempo decorrido até a resolução (minutos)	Pontos	Valor	Avaliação
0506	Flávio Batista	06-03-09 15:27	Solicito que seja instalado o Sidoc no meu computador	240	06-03-09 17:02	Marco Antônio	Instalação do SIDOC realizada com sucesso	230	4	R\$ 0,00	Muito bom
TOTAIS									4	R\$ 0,00	

Obs: Os dados preenchidos no relatório são meramente ilustrativos

Este relatório poderá ser extraído por período, por prestador de serviço, por unidades do MEC, CAPES e INEP e outras informações complementares, conforme a necessidade e tipos de informações necessárias para a comprovação dos serviços executados.

5.2.3.2 Ordem de serviço

A Ordem de Serviço é um relatório extraído do Sistema de Demandas com todas as informações referentes ao serviço solicitado e o serviço executado. O modelo abaixo corrobora com o exigido no inciso 02 do art. 15 da IN nº 02/2008. Obs: Os dados preenchidos na Ordem de Serviço a seguir são meramente ilustrativos.

 MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO Secretaria Executiva Diretoria de Tecnologia da Informação Coordenação Geral de Infraestrutura				ORDEM DE SERVIÇO Contrato nº ____/2009 Contratada: _____							
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Dados da Solicitação		
Cód.: (n° OS) 0506	Especificação dos serviços solicitados Solicito que seja instalado o Sidoc no meu computador	
Data/Hora 06-03-09 15:27		
Solicitante: Flávio Batista DTI		
Dados do Atendimento		
Classificação Data/Hora: 06-03-09 15:58 Quem: Giselle Silva Tipo: Presencial Dificuldade: Baixa Prioridade: Média Prazo de atendimento: 240 min	Fechamento Quem: Marco Antônio Data/Hora: 06-03-09 17:02	Pontuação Atendimento 4 Custo do Atendimento R\$ 0,00
	Serviços Executados Instalação do SIDOC realizada com sucesso	
	Avaliação Quem: Flávio Batista Data/Hora: 07-03-09 10:15	Validação Gestor do MEC Virgílio Ernesto 06-03-09 17:02
	Muito bom O atendimento foi bom, rápido e resolveu o meu problema.	

A Ordem de Serviço será gerada eletronicamente através das informações extraídas do Sistema de Demandas que será utilizado para comprovação dos serviços efetivamente executados e validação dos gestores do Contrato, conforme critérios de qualidade especificados no presente Termo de Referência.

Para comprovar a execução dos serviços mensais será utilizado, ainda, o Relatório Geral de Atendimentos Finalizados, conforme item 5.3.3.1 deste Termo de Referência.

6. Exigências de Qualidade de Serviços

6.1 Requisitos mínimos obrigatórios:

Com o objetivo de se manter a qualidade e os níveis mínimos exigidos e, independente da pontuação aferida ao longo do período mensal, a CONTRATADA estará sujeita a compensação ou multa no valor a ser percebido, de acordo com os indicadores e metas de qualidade descrita na planilha a seguir:

Situação	Qualidade	Forma de Apuração
1	Atendimento acima de 85% dos eventos resolvidos dentro do prazo.	Não serão anulados os pontos de atendimento fora de prazo. Serão aceitos, para efeitos de pagamento, as pontuações de atendimento total.
2	Atendimento entre 75% e 85% dos chamados resolvidos dentro do prazo.	Serão anulados os pontos dos eventos atendidos fora de prazo. Para efeitos de pagamento, será considerada apenas a pontuação de atendimento creditada.

3	Atendimento abaixo de 75% dos chamados resolvidos dentro do prazo.	Serão anulados os pontos dos eventos atendidos fora de prazo, além de sanções administrativas previstas em contrato. Para efeitos de pagamento será considerada a pontuação de atendimento creditada.
----------	--	---

Para melhor entendimento segue abaixo três exemplos para simular a utilização do quadro acima:

Exemplo "A": De forma hipotética, pode-se considerar que o MEC em um determinado mês demandou 10 (dez) eventos de 05 (cinco) pontos para ser atendido pela CONTRATADA. A CONTRATADA conseguiu resolver 09 (nove) deles, dentro do prazo de atendimento e 01 (um) evento com atendimento realizado fora do prazo estipulado. Neste caso, a câmara de crédito anotou 45 pontos a favor da CONTRATADA, referente aos pontos dos eventos atendidos no prazo, e deixou de anotar 05 (cinco) pontos correspondentes ao evento que fora resolvido fora do prazo. Como resultado final, a CONTRATADA obteve 45 (quarenta e cinco) pontos de 50 (cinquenta) pontos possíveis, atingindo uma meta de 90% (noventa por cento) dos atendimentos de forma satisfatória, então, considerando que o atendimento de forma global atingiu o índice acima de 85% (oitenta e cinco) dos serviços prestados, a CONTRATADA receberá a pontuação máxima de 50 (cinquenta) pontos.

Exemplo "B": Da mesma forma que no exemplo "A", pode-se considerar que o MEC em um determinado mês demandou 10 (dez) eventos de 05 (cinco) pontos para ser atendido pela CONTRATADA. Esta conseguiu resolver 08 (oito) deles, dentro do prazo de atendimento e 02 (dois) eventos com atendimento realizado fora do prazo estipulado. Neste caso, a câmara de crédito anotou 40 pontos a favor da CONTRATADA, referente aos pontos dos eventos atendidos no prazo, e deixou de anotar 10 (dez) pontos correspondentes aos eventos que foram resolvidos fora do prazo. Como resultado final, a CONTRATADA obteve 40 (quarenta) pontos de 50 (cinquenta) pontos possíveis, atingindo uma meta de 80% (oitenta por cento) dos atendimentos de forma satisfatória, então, considerando que o atendimento de forma global atingiu o índice entre 75% e 85% dos serviços prestados, a CONTRATADA deixará de receber a pontuação máxima de 50 (cinquenta) pontos e receberá apenas pelos 40 (quarenta) pontos correspondentes aos serviços prestados.

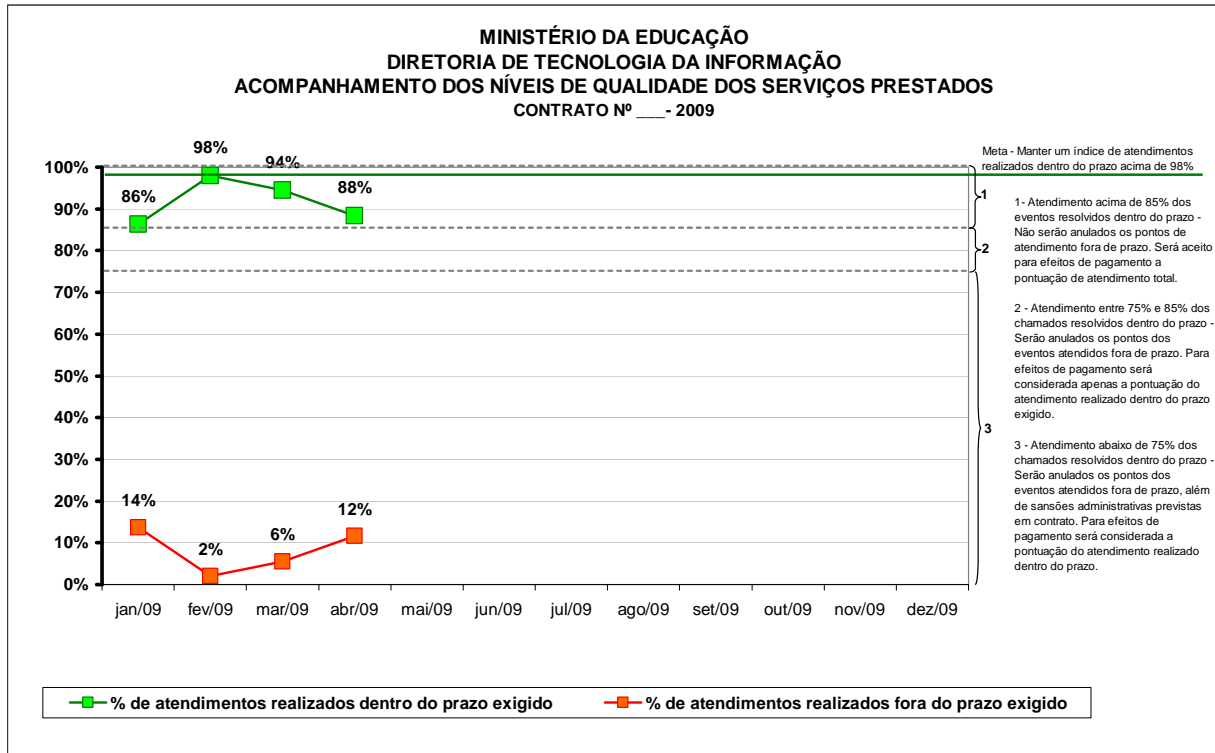
Exemplo "C": Da mesma forma que no exemplo "A" e "B", pode-se considerar que o MEC em um determinado mês demandou 10 (dez) eventos de 05 (cinco) pontos para ser atendido pela CONTRATADA. A CONTRATADA conseguiu resolver 06 (seis) deles, dentro do prazo de atendimento e 04 (quatro) eventos com atendimento realizado fora do prazo estipulado. Neste caso, a câmara de crédito anotou 30 (trinta) pontos a favor da CONTRATADA, referente aos pontos dos eventos atendidos no prazo, e deixou de anotar 20 (vinte) pontos correspondentes aos eventos que foram resolvidos fora do prazo. Como resultado final, a CONTRATADA obteve 30 (trinta) pontos de 50 (cinquenta) pontos possíveis, atingindo uma meta de 60% (sessenta por cento) dos atendimentos de forma satisfatória, então, considerando que o atendimento de forma global atingiu o índice abaixo de 75% (setenta e cinco por cento) dos serviços prestados, a CONTRATADA deixará de receber a pontuação máxima de 50 (cinquenta) pontos e receberá apenas pelos 30 (trinta) pontos correspondentes aos serviços prestados, além de estar sujeita as penalidades previstas no item 8.6 deste Termo de Referência.

6.2 Considerações gerais sobre os requisitos mínimos obrigatórios:

6.2.1 Para assegurar um serviço de qualidade aos usuários do MEC, CAPES e INEP, a empresa CONTRATADA deverá atender aos requisitos mínimos obrigatórios de serviço;

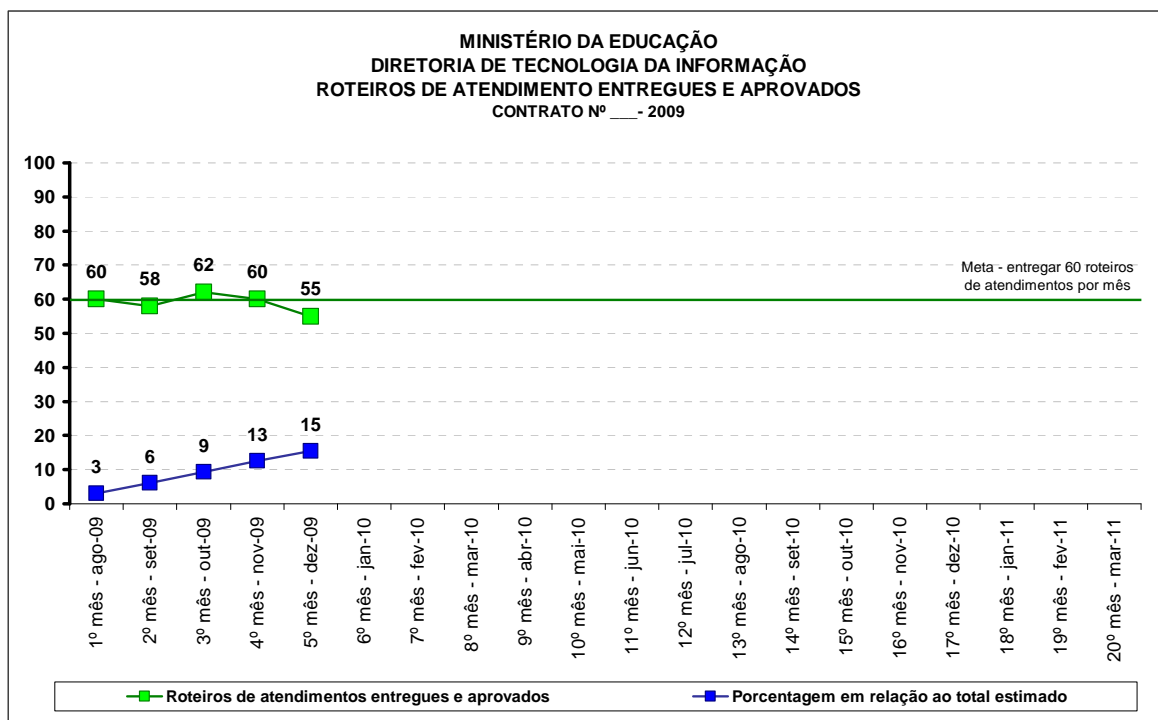
6.2.2 Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as exigências da qualidade dos serviços poderão ser flexibilizadas entre as partes;

6.2.3 O nível de qualidade dos serviços será monitorado pelo MEC, CAPES e INEP e pela CONTRATADA, a partir do indicador de níveis de qualidade dos serviços prestados, que é alimentado com informações extraídas do Relatório Geral de Atendimentos Finalizados, conforme modelo a seguir:



Obs: Os dados contidos no gráfico acima são meramente ilustrativos

6.2.4 Para que se verifique a criação e implementação da base de conhecimento, a CONTRATADA deverá entregar mensalmente 60 (sessenta) novos roteiros de atendimento. Essa quantidade tem como base a estimativa apresentada no ENCARTE F deste Termo de Referência, na tabela CATÁLOGO DE SERVIÇOS – MEC, INEP, CAPES na coluna “Quantidade de Eventos Mês (atualmente), e representa aproximadamente 3% dos atendimentos mensais. Com isso, pretende-se ao longo de 35 meses, cobrir 100% das solicitações e dos incidentes conhecidos, já enquadrados no Catálogo de Serviços. Para se acompanhar o cumprimento desse requisito será utilizado o seguinte indicador”:



Obs: os dados contidos no gráfico acima são meramente ilustrativos

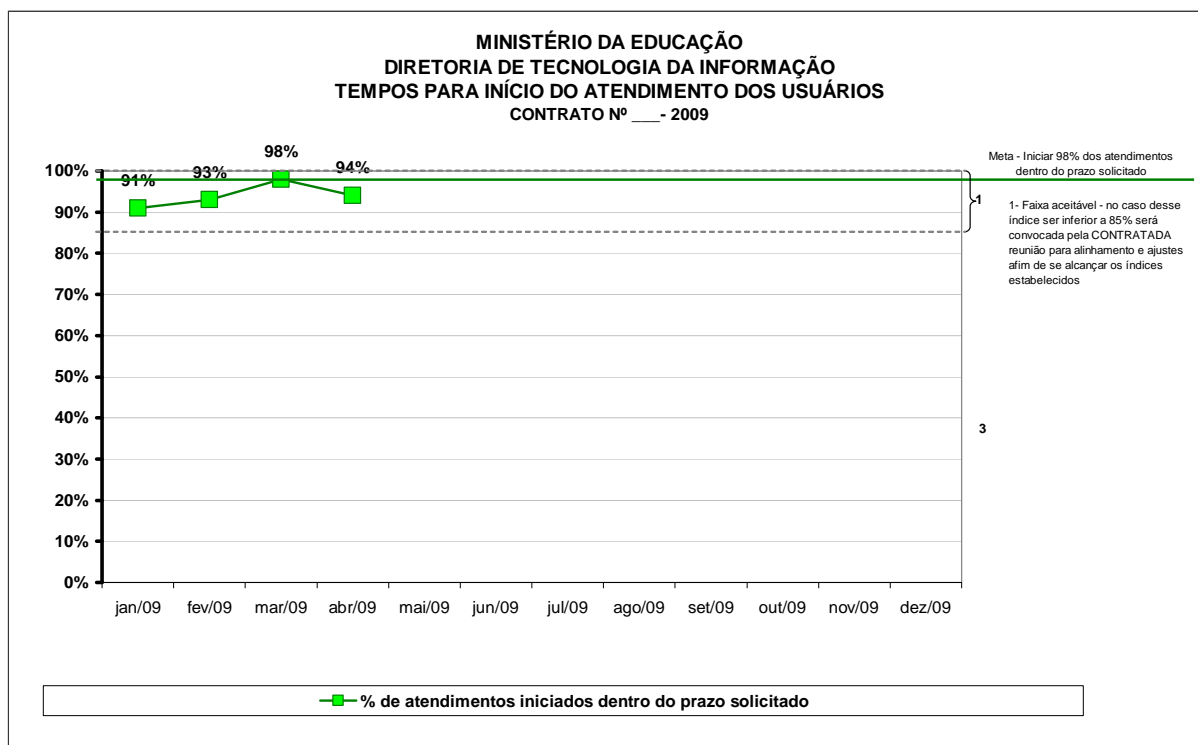
6.2.5 Para o indicador acima “Roteiros de Atendimento Entregues e Aprovados” considerar-se-á um nível satisfatório quando a CONTRATADA conseguir apresentar e ser aprovados pelo MEC, CAPES e INEP no mínimo 45 (quarenta e cinco) roteiros de atendimento. Nos meses em que não forem apresentados ou não forem aprovados o mínimo exigido de roteiros, a CONTRATANTE deverá convocar reunião com a CONTRATADA para discutir ajustes e planos de ação para que se possa atingir as metas estabelecidas;

6.2.6 Outro requisito que será obrigatório e constantemente acompanhado pelo MEC, CAPES e INEP, será o tempo para início do atendimento aos usuários, para isso foram definidos os tempos máximos para cada nível de prioridade (conforme item 5.1.1.3 deste Termo de Referência) na tabela abaixo:

PRIORIDADE	QUEM SÃO	TEMPOS MÁXIMOS
ALTA	Gabinetes dos Órgãos e Secretarias do MEC, CAPES e INEP	Deverão receber atendimento técnico presencial (quando necessário) no máximo em 30 minutos após o registro da solicitação.
MÉDIA	Diretores e Coordenadores Gerais	Deverão receber atendimento técnico presencial (quando necessário) no máximo em 90 minutos após o registro da solicitação.
BAIXA	Usuários de TI que não se enquadram nos níveis acima	Deverão receber atendimento técnico presencial (quando necessário) no máximo em 180 minutos após o registro da solicitação.

6.2.6.1 O critério acima não influenciará na pontuação final alcançada pela empresa e no valor de faturamento, porém, para que se mantenha um nível aceitável de qualidade o MEC e demais autarquias participantes exigem que a CONTRATADA inicie o atendimento de no mínimo 85% das solicitações, dentro do prazo exigido no quadro acima. O indicador abaixo será constantemente acompanhado pelo MEC, CAPES e INEP e pela CONTRATANTE, onde mensalmente serão verificados os índices. Nos

meses em que a meta de 85% não for alcançada, a CONTRATANTE deverá convocar reunião com a CONTRATADA para discutir ajustes e planos de ação para que se possam atingir as metas estabelecidas.



6.2.7 O acompanhamento dos indicadores deverá ser realizado pela CONTRATADA e CONTRATANTE, sendo que ambas as partes devem solicitar reuniões periódicas para verificar índices insatisfatórios, discutir soluções, apresentar, por parte da CONTRATADA, planos de ação para correção nos processos, visando o cumprimento dos requisitos mínimos obrigatórios sejam cumpridos;

6.2.8 As reuniões para apresentação e discussão dos planos de ação ocorrerão na Diretoria de Tecnologia da Informação do MEC e nas respectivas Áreas de TI das Autarquias. **Qualquer necessidade de gastos com deslocamento e hospedagem de técnicos da empresa CONTRATADA deverá correr às expensas da mesma.**

7. Transição dos Serviços - Cronograma

O início da prestação dos serviços será conduzido de acordo com o seguinte plano de transição:

ORDEM	AÇÕES A SEREM TOMADAS	RESPONSÁVEIS
10 dias antes da assinatura do contrato	Reunião de alinhamento de expectativas contratuais	CONTRATANTE e CONTRATADA
	Apresentação formal do (a) gestor (a) do contrato e do preposto da CONTRATADA	
-	Assinatura do contrato (AC)	CONTRATANTE e CONTRATADA
2 dias após a assinatura do contrato	Entrega dos currículos dos profissionais que irão integrar a equipe de atendentes, técnicos e especialistas	CONTRATADA
4 dias após a assinatura	Validação das qualificações técnicas profissionais apresentadas pela CONTRATADA	CONTRATANTE

do contrato		
5 dias após a assinatura do contrato	Realização de ajustes necessários no Sistema de Demandas (cadastro da equipe técnica, apuração dos indicadores, adequação e iniciação da base de conhecimentos)	CONTRATANTE
8 dias após a assinatura do contrato	Início do treinamento dos prestadores de serviço no Sistema de Demandas (previsão de 10 dias)	CONTRATANTE e CONTRATADA
30 dias após a assinatura do contrato	Início oficial da prestação de serviços	CONTRATADA
-	Os três primeiros meses de prestação de serviços formam o período de adaptação, no qual não incidirá nenhuma penalidade e, as métricas, níveis de qualidade, tempos de resolução, etc, serão constantemente revisados, prevalecendo os demais elementos de faturamento.	CONTRATANTE e CONTRATADA
90 dias após o início oficial da prestação do serviço	Aplicação, após alinhamentos por parte da CONTRATADA e CONTRATANTE, dos critérios do modelo de gestão da pontuação mensal, constante deste Termo de Referência.	CONTRATADA

Observações: Até o início oficial da prestação dos serviços devem ser considerados apenas dias úteis.

O primeiro item refere-se as qualificações dos profissionais que serão responsáveis pelo atendimento do Contrato em questão. Entretanto, é salutar informar que esta lista serve apenas para verificar se os requisitos mínimos exigidos dos currículos destes profissionais foram atendidos, visto que, o contrato em questão está vinculado à resolução das demandas dos usuários e ao tempo preciso de efetivação das mesmas, e não, simplesmente, à disponibilidade dos profissionais pela CONTRATADA.

8. Condições Contratuais

8.1 Modelo de Execução

Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de desempenho e qualidade exigidos dos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução e operação dos serviços e gestão de seus recursos humanos.

8.2 Obrigações da CONTRATANTE

Para a execução dos serviços do objeto deste contrato, obriga-se:

- 8.2.1 Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA as suas dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação, necessários para a execução dos serviços;
- 8.2.2 Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA ou por seus prepostos;

- 8.2.3 Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;
- 8.2.4 Exercer a fiscalização dos serviços prestados, por meio de servidores designados;
- 8.2.5 Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;
- 8.2.6 Avaliar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os níveis de serviço estabelecidos, conforme exigências contidas nesse Termo de Referência e seus encartes;
- 8.2.7 Implantar/migrar os dados necessários à execução dos serviços e efetuar a customização inicial e contínua do Sistema de Demandas; e
- 8.2.8 Fornecer, à CONTRATADA, o espaço físico e infra-estrutura tecnológica básica (estações de trabalho, acesso ao software de controle de demandas, acesso à Internet e telefones fixos) adequada e necessária à prestação dos serviços.

8.3 Obrigações da CONTRATADA

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

- 8.3.1 Participar de reuniões, convocadas pela CONTRATANTE, de alinhamento de expectativas contratuais com equipe do Ministério e demais Órgãos participantes, no período que antecede a assinatura do contrato e no período entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços.
- 8.3.2 Recrutar, selecionar e contratar os empregados tecnicamente qualificados e capacitados na execução dos serviços demandados, garantindo o cumprimento dos prazos fixados e a qualidade dos serviços fornecidos, de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas;
- 8.3.3 Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato no tocante aos itens de responsabilidade da CONTRATADA;
- 8.3.4 Certificar-se de que o preposto mantenha contato com o servidor do Ministério ou Autarquias, responsável pela fiscalização do contrato, periodicamente, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos empregados da CONTRATADA, comandando, coordenando e observando a execução dos serviços por estes prestados;
- 8.3.5 Obedecer às prerrogativas de Segurança Interna estabelecida nas Normas Internas de Segurança dos Órgãos participantes e respeitar o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal;
- 8.3.6 Responder por todos os danos patrimoniais e de quaisquer naturezas, causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionada à execução dos serviços;
- 8.3.7 Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados alocados para execução dos serviços;
- 8.3.8 Velar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso da CONTRATANTE sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos;
- 8.3.9 Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados, detalhando todos os serviços/eventos e suas referidas pontuações para conferência e ateste pelo Gestor do contrato;

- 8.3.10 Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE;
- 8.3.11 Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto desse Termo de Referência, dentro das exigências de níveis de serviços aqui estabelecidos;
- 8.3.12 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções;
- 8.3.13 Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o MEC, CAPES e INEP, devendo a CONTRATADA fornecer um Termo de Sigilo de Informações à CONTRATANTE, conforme minuta constante no ENCARTE E assegurando tal sigilo;
- 8.3.14 Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI do Ministério da Educação e das Autarquias participantes;
- 8.3.15 Estabeleça um plano de continuidade de serviço, de forma a prever as possíveis interrupções ocasionadas por situações adversas como: faltas, problemas de saúde dos profissionais, substituições, férias e outros;
- 8.3.16 A qualificação dos profissionais indicados pela CONTRATADA será verificada quando do início da prestação dos serviços. Caso os requisitos de qualificação profissional não sejam atendidos, ou sejam considerados insuficientes, a CONTRATADA deverá providenciar a imediata substituição do funcionário indicado;
- 8.3.17 Prover os recursos tecnológicos complementares necessários à prestação dos serviços, como rádios comunicadores, celulares em grupo, Headsets (fones), link para conexão à rede de computadores (no caso do 1º nível de atendimento estar fora das dependências do MEC e Autarquias) além das ferramentas necessárias à execução de consertos a itens de hardware.

8.4 Vigência Contratual

O período de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, a contar da assinatura do mesmo, podendo ser renovado por iguais e sucessivos períodos até o limite máximo de 60 (sessenta) meses, nos termos do artigo 57, inciso II da Lei n.º 8.666/93.

8.5 Repactuação do Contrato

A repactuação dos contratos é permitida, desde que observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para a apresentação da proposta, ou da data do orçamento a que a proposta se referir, ou da data da última repactuação.

8.6 Sanções Administrativas

Pela inexecução total ou parcial das obrigações contratuais, a CONTRATANTE pode, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

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

- 8.6.2 Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do contrato para índice de qualidade de atendimento abaixo de 75% (setenta e cinco por cento);
- 8.6.3 Multa de 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal do contrato para reincidência no índice de qualidade de atendimento abaixo de 75% (setenta e cinco por cento);
- 8.6.4 Multa de 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal do contrato para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA;
- 8.6.5 Multa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução parcial de serviço ou descumprimento de obrigação contratual;
- 8.6.6 Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- 8.6.7 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, conforme Artigo 7º da Lei nº 10520 de 17 de julho de 2002;
- 8.6.8 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item anterior;
- 8.6.9 A suspensão temporária do direito de contratar com a Administração é aplicável no caso de inexecução total do contrato, por culpa exclusiva da CONTRATADA. A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública é aplicável no caso de fraude na execução do contrato;
- 8.6.10 As sanções de advertência, de suspensão temporária do direito de contratar com a Administração e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a de multa.
- 8.6.11 Para efeitos de sanção a ser aplicada, considerar-se-á “valor mensal” a média aritmética dos valores faturados nos últimos três meses de prestação de serviços.

8.7 Garantia de Execução do Contrato

A Empresa CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia correspondente a percentual de 2,5% do valor atualizado do contrato, cabendo-lhe optar dentre as modalidades caução em dinheiro ou títulos de dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

8.8 Outras Condições Contratuais

- 8.8.1 A CONTRATANTE poderá, eventualmente, solicitar a execução dos serviços em dias, horários e locais distintos dos estabelecidos nas especificações técnicas, desde que a necessidade seja comunicada previamente à CONTRATADA;
- 8.8.2 É vedada a veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE; e
- 8.8.3 Por não ser interesse da Administração, **não será permitida a subcontratação de serviços de terceiros.**

9. Requisitos para Habilitação Técnica das Licitantes

9.1 Objetivos

Este item consiste no exame da documentação relativa à habilitação jurídica, à qualificação econômico-financeira, à regularidade fiscal e à qualificação técnica da empresa e, tem por objetivo comprovar:

- 9.1.1 O fiel cumprimento da legislação pela licitante;
- 9.1.2 A boa situação econômico-financeira da licitante, bem como a sua capacidade financeira para assumir os compromissos decorrentes da adjudicação do contrato;
 - 9.1.2.1. **a boa situação econômico-financeira será comprovada mediante apresentação de capital social ou patrimônio líquido no valor de R\$ 312.366,00 (trezentos e doze mil, trezentos e sessenta e seis reais).**
- 9.1.3 A capacidade técnica de execução do objeto licitado, por meio de comprovação de execução anterior de objeto similar.

9.2 Contextualização

Atualmente há forte tendência e anseio para a melhoria das contratações públicas e qualificação das empresas concorrentes, além do que, a correta utilização do erário recomenda que a Administração exija especificações e características mínimas de desempenho e qualidade suficientes e apropriadas à Sociedade. A eficiência do administrador nas licitações está ligada diretamente à aquisição de produtos com propriedades essenciais e adequadas ao atendimento do interesse público; além do mais, a compra pelo "menor preço" não pode ser confundida com a de "menor qualidade"; a busca obsessiva e cega pelo "menor preço" não pode ser levada ao extremo de avaliar somente o custo da proposta sem, contudo, aferir a especificação da oferta, sobretudo porque a Administração ao comprar "mal" ou de forma "inadequada" apropria incorretamente o dinheiro público, tornando-se, com isso, ineficaz e sujeita ao controle interno ou externo por ato de improbidade.

É comum a Administração Pública queixar-se de suas contratações, principalmente no que se refere à qualidade dos serviços prestados ou bens fornecidos. No mesmo enfoque, a Sociedade Civil reclama uma postura mais eficiente nas contratações públicas, a fim de que o erário seja utilizado de forma mais eficiente.

Também é de conhecimento público e notório que algumas empresas "com produtos inadequados e impróprios às finalidades pretendidas pelo Estado" beneficiam-se indevidamente com a classificação de suas propostas e produtos de qualidade inferior, confiando, talvez, no fato de que nos Pregões, a revelação inicial do menor preço pode influenciar negativamente o julgamento do Pregoeiro. De fato, determinados licitantes apostam que o apelo do "menor preço" de suas propostas venha "camuflar" um defeito, falha ou omissão da especificação do bem ou serviço.

Dessa forma, permitir que empresas sérias concorram em situação de desvantagem diante de empresas e produtos que não detêm o padrão de qualidade mínimo e ajustado ao atendimento das necessidades da coletividade, distorcem os resultados dos certames, em desfavor e, sobretudo, da própria Administração. Portanto, a obtenção da proposta mais vantajosa está diretamente ligada ao preço justo para o "bem e serviço" adaptados à finalidade a que se destinam.

Neste contexto há diversos entendimentos, a saber, "O menor preço, como critério qualificador de uma licitação, não opera isoladamente". (TRF 1ª R., AMS

9601458107). "A proposta mais vantajosa é a que melhor atende ao interesse da Administração, aquela que melhor servir aos objetivos da licitação" (Hely Lopes Meirelles in Direito Administrativo Brasileiro, 19ª ed., Malheiros, p. 273).

Assim e, sem esgotar o assunto é legítima e cabível a postura da Administração que, em razão do grau de complexidade dos serviços, delibere no sentido de não admitir a participação de todos quantos assim queiram, mas apenas daqueles de preencham requisitos técnicos compatíveis ao objeto em questão.

Portanto, para a operação dos serviços, é fundamental que a contratada adote processos e métodos aderentes aos maiores níveis de maturidade de gestão e certificados pelos organismos que promovem as melhores práticas e fiscalizam a sua adoção.

A maturidade de gestão pode ser definida como a extensão em que uma determinada prática de gestão é definida, gerenciada, medida, controlada e demonstra eficácia. O conceito implícito é de que as organizações mais maduras executam suas atividades de modo sistemático e controlado, enquanto organizações menos maduras executam suas atividades de maneira informal e não sistematizada (depende das situações e atuação de indivíduos e não decorrentes de sistemas de trabalho).

9.3 Documentação

A licitante deverá apresentar a documentação para habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira, regularidade fiscal e qualificação técnica, sendo obrigatoriamente necessária a apresentação:

9.3.1 Atestado(s) de Capacidade Técnica, a ser fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades, prazos e volume com o objeto da licitação. É imperativo que o Atestado(s) corrobore(m) a utilização das práticas da ITIL v.2 na prestação dos serviços, bem como exponha elementos que demonstrem a dimensão do número de usuários possíveis de serem atendidos, número médio de chamados (incidentes e serviços) por mês, além de comprovar a execução de objeto em organizações com no **mínimo 800 (oitocentas) estações de trabalho, comprovando a execução dos serviços por no mínimo 12 (doze) meses.**

9.3.2 Será aplicada a pena prevista no art. 7º da Lei 10.520 em casos de apresentação de atestados de Capacidade Técnica falsos.

10. Direito Patrimonial e Propriedade Intelectual

10.1 A CONTRATADA cederá ao Ministério da Educação e Autarquias participantes, nos termos do artigo 111, da Lei nº 8.666/93, concomitante com o art. 4º, da Lei no. 9.609/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência desta licitação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

11. Condições e Prazo de Pagamento

11.1 O pagamento será efetuado, mensalmente, em moeda corrente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, contados após o

atesta da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, pelos Gestores do MEC, CAPES e INEP (validação feita através do Relatório Geral de Atendimentos Finalizados extraído do Sistema de Demandas) e emissão de ordem bancária para crédito em conta da licitante vencedora, conforme disposto no artigo 40 Inciso XIV alínea "a" da Lei nº 8.666/93 e, comprovada a regularidade da empresa, mediante consulta "on line" ao SICAF, obedecendo ao cronograma abaixo:

Observação: Para fins de faturamento, o Relatório Geral de Atendimentos Finalizados será gerado sempre tendo como período de medição o primeiro e o último dia do mês anterior.

ORDEM	AÇÕES A SEREM TOMADAS	RESPONSÁVEIS
Até o 3º dia útil do mês subsequente	Apresentação da Fatura e Nota Fiscal da CONTRATADA com todo o detalhamento dos serviços prestados e roteiros de atendimentos previstos e criados no mês	CONTRATADA
3 dias úteis após o item anterior	Prazo para o Gestor atestar e validar a Nota Fiscal, fazendo, se for necessário, os ajustes juntamente com a CONTRATADA	CONTRATANTE
5 dias úteis após o item anterior	Prazo para pagamento da Nota Fiscal	CONTRATANTE

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

11.1.1.1 Do pagamento da remuneração e das contribuições sociais (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Previdência Social), correspondentes ao mês da última nota fiscal ou fatura vencida, compatível com os empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados, na forma do § 4º do Art. 31 da Lei nº 9.032, de 28 de abril de 1995, quando se tratar de mão-de-obra diretamente envolvida na execução dos serviços na contratação de serviços continuados;

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

11.1.1.3 Do cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pela Administração.

11.1.1.4 O descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS ensejarão o pagamento em juízo dos valores em débito, sem prejuízo das sanções cabíveis.

12. Da Dotação Orçamentária

As despesas decorrentes da contratação, objeto deste Termo de Referência correrá à conta dos recursos específicos consignados ao Ministério da Educação, ao Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP e à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES, no Orçamento Geral da União para o exercício de 2009.

13. Da Validade do Registro de Preços

O prazo de validade do Registro de Preço será de 12 (doze) meses contados a partir da assinatura da Ata de Registro de Preços, conforme dispõe o art. 4º do Decreto nº 3.931/2001.

14. Vistoria

- 14.1 Em razão das especificidades dos ambientes tecnológicos dos Órgãos participantes **deverá ser realizada vistoria**, pelos licitantes, nos locais onde serão executados os serviços, no prazo de até três dias úteis anteriores à data de abertura do certame licitatório, através do seu Responsável Técnico, munido da Declaração de Vistoria Técnica, conforme Encarte C, com o fim de identificação dos elementos necessários para a formulação de suas propostas; não alegando posteriormente quaisquer falhas ou omissões em suas propostas, bem como se eximir de responsabilidade que deste fato decorra, durante a vigência do Contrato.
- 14.2 A vistoria somente poderá ser realizada nos horários de 8hs30min às 11hs00 e das 14hs00 às 16h30min em dias de expediente regular e deverá ser agendada previamente, junto a DTI, pelos(s) telefone(s) (61) 2104-9947/3166.
- 14.3 Efetuada a vistoria, será lavrado, por cada órgão participante o respectivo Atestado de Vistoria, conforme modelo do Encarte D do Termo de Referência, o qual, devidamente preenchido, autenticado e assinado, pelo funcionário designado para tanto e pelo Responsável Técnico da licitante, será entregue a este para, oportunamente, comprovar a sua realização junto ao Pregoeiro.
- 14.4 Não se acatará argumentação da licitante de que tendo feito a vistoria, não lhe foi entregue o correspondente Atestado, ou que o mesmo foi extraviado; sendo de sua inteira responsabilidade exigir a emissão e entrega do mesmo, bem como a sua guarda.

15. Disposições Gerais

- 15.1 Serão elaborados contratos individualizados no qual cada Órgão participante será o responsável pela alocação dos respectivos créditos e gestão do contrato.
- 15.2 Todas as despesas relativas à execução do Objeto, tais como: mão-de-obra, impostos, taxas, emolumentos, leis sociais, etc., bem como providências quanto à legalização do mesmo perante os Órgãos Públicos correrão por conta da CONTRATADA.

15.2.1 Após a assinatura do Contrato a Contratada deverá, no prazo de 20 (vinte) dias, disponibilizar escritório de representação em Brasília;

16. Da Adesão Ao Registro De Preços

16.1 – Em observação as recomendações do Tribunal de Contas da União, a autorização de adesão de outros órgãos e entidades à presente Ata de Registro de Preços, ocorrerá mediante as seguintes condições:

- c) anuência formal do Órgão Gerenciador;
- d) autorização de adesão somente ocorrerá até 100% dos itens registrados em Ata (§ 3º do art. 8º, do Decreto 3.931/2001);
- c) os órgãos autorizados ("carona") não poderão adequar o objeto pretendido à Ata, alterando especificações, características, periodicidade, frequência na execução, prazos de recebimento, quantitativos, métodos, etc., por mínimas que possam parecer, para sanear suas necessidades; e
- d) em caso de autorização de "Adesão" o Órgão Gerenciador disponibilizará cópia do Edital, da Ata, e da proposta do licitante.

17. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

O julgamento das propostas será pelo PREÇO UNITÁRIO DO PONTO DE ATENDIMENTO, sendo declarada vencedora a licitante que apresentar o Menor Preço unitário e que atendam a todos os requisitos a seguir:

a) apresentação da proposta de forma clara e objetiva, em conformidade com o instrumento convocatório, devendo conter todos os elementos que influenciam no valor final da contratação, detalhando:

I - os preços unitários, o valor mensal e o valor global da proposta, conforme o disposto no instrumento convocatório e no modelo de planilha constante no [encarte B](#);

II - os custos decorrentes da execução contratual, mediante o preenchimento do modelo de planilha de custos e formação de preços constante no [encarte B](#);

III - a indicação de sindicato, acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas que regem as categorias profissionais que executarão o serviço e as respectivas datas bases e vigências, com base no Código Brasileiro de Ocupações – CBO;

IV - A proposta comercial deverá conter o valor dos salários não inferior ao normativo das categorias profissionais estabelecidas pelo SINDPD – DF – Sindicato dos trabalhadores em Processamento de Dados do Distrito Federal.

V - a relação dos equipamentos que serão utilizados na execução dos serviços, indicando o quantitativo e sua especificação.

A apresentação da proposta implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contida, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como fornecer todos os equipamentos, ferramentas, utensílios e pessoal necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

A contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual erro na elaboração de sua proposta, devendo o pregoeiro avaliar a aceitabilidade das propostas, verificando se as planilhas e condições apresentadas atendem a integridade das exigências constantes na legislação vigente e no presente termo de referência, desclassificando todas as propostas que estiverem em desacordo com tais exigências.

A planilha de custos e formação de preços deverá ser entregue e analisada no momento da aceitação do lance vencedor.

Brasília, de junho de 2009.

Virgílio Ernesto Martins do Nascimento

Gerente de Recursos Técnicos

Jurandir Ferreira de Almeida

Coordenador Geral de Infraestrutura

Aprovo conforme disposto no inciso I, § 2 do Artigo 7º da lei 8.666/93
Brasília, _____ de _____ de 2009.

José Eduardo Bueno de Oliveira
Diretor de Tecnologia da Informação

TERMO DE REFERÊNCIA

ENCARTE A – PARQUE TECNOLÓGICO DO MEC E AUTARQUIAS

O detalhamento do cenário atual do MEC, referente aos serviços de *service desk*, **NÃO** terá grandes impactos na contratação do novo modelo de serviço, objeto do presente Termo de Referência., servindo apenas para **ILUSTRAR** a situação do parque tecnológico atual.

6 MÉDIAS DE ATENDIMENTOS

Com o intuito de quantificar os atendimentos realizados atualmente, a usuários da organização, segue abaixo um quadro com resumo e médias de atendimentos em períodos anteriores:

	2006	2007	2008	Média mês
Janeiro	1.919	1.806	1.923	1.883
Fevereiro	1.764	1.711	1.989	1.821
Março	1.953	2.235	1.912	2.033
Abril	1.707	1.892	1.843	1.814
Maio	1.967	2.340	1.865	2.057
Junho	1.540	2.061	1.834	1.812
Julho	2.030	2.083	1.958	2.024
Agosto	2.420	2.669	1.829	2.306
Setembro	2.299	2.089	1.939	2.109
Outubro	2.508	2.304	1.944	2.252
Novembro	2.256	1.920	1.905	2.027
Dezembro	2.469	1.476	1.974	1.973
Total ano	24.832	24.586	22.915	
Média	2.069	2.049	1.910	

Observando outros elementos que podem influenciar no número de incidentes, bem como a capacidade de atendê-los, não é possível assegurar que exista uma correlação forte entre: número de incidentes; número de técnicos na CAU; e número de computadores. Ao longo do tempo, o aprimoramento técnico da CAU pode levar a atender um número maior de incidentes, assim como atender a um número maior de equipamentos, sem, necessariamente, aumentar proporcionalmente o número de técnicos, mesmo considerando o novo modelo de *service desk* proposto neste Termo de Referência.

7 DETALHAMENTO DOS ATENDIMENTOS

Almejando o alcance de uma maior visão e fazer uma descrição dos tipos de atendimentos, incidentes, chamados e requisições de serviços, por parte dos usuários do MEC à empresa prestadora do serviço, segue um quadro com a média mês, de atendimentos realizados no 1º semestre 2008:

DETALHAMENTO DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS ATUALMENTE						
Categorias	Descrição dos Eventos	Tipo de Atendimento	Dificuldade	Prioridade	Qtde de eventos mês (atualmente)	Observações

EVENTOS DE SUPORTE AO USUÁRIO - (SAU)						
QUANTO AO PERFIL DE USUÁRIO						
Identidade na rede MEC (LOGIN)	Criação de senhas de acesso a rede MEC	Remoto	BAIXO	TODOS*	62	Criação de contas de usuários e de e-mail no Active
	Criação de contas de correio eletrônico	Remoto	BAIXO	TODOS*	179	
	Manutenção de acesso a rede MEC	Remoto	MÉDIO	BAIXA	151	Problemas que os usuários possam encontrar para efetuar acesso as suas estações de trabalho e rede MEC, podendo ser problemas físicos e lógicos e, permissões de acesso em diretórios e serviços institucionais fornecidos através da rede
			MÉDIO	MÉDIA	63	
			MÉDIO	ALTA	38	
	Movimentação / exclusão de contas da rede MEC	Presencial	MÉDIO	BAIXA	50	
			MÉDIO	MÉDIA	21	
MÉDIO			ALTA	12		
		Remoto	BAIXO	TODOS*	15	
Perfil de usuário	Configuração de perfil de usuário	Remoto	BAIXO	BAIXA	74	Configuração de correio eletrônico, e-mails institucionais, impressoras, configuração do ambiente de trabalho e resolução de problemas de
			BAIXO	MÉDIA	31	
			BAIXO	ALTA	18	
		Presencial	BAIXO	BAIXA	24	
			BAIXO	MÉDIA	10	
			BAIXO	ALTA	6	
QUANTO AO ATENDIMENTO GERAL						
Esclarecimento de dúvidas e suporte online	Esclarecimento sobre o uso de serviços computacionais em geral licenciados pelo MEC	Remoto	BAIXO	BAIXA	69	Apoiar o usuário na operação e utilização de suas estações de trabalho no geral (Sistema Operacional, softwares, configurações, dicas, atalhos, acesso a rede)
			BAIXO	MÉDIA	29	
			BAIXO	ALTA	17	
		Presencial	BAIXO	BAIXA	23	
			BAIXO	MÉDIA	10	
			BAIXO	ALTA	6	
EVENTOS LOGÍSTICOS - (LOG)						
QUANTO AOS SISTEMAS, SOFTWARES E DRIVERS						
Sistema Operacional	Manutenção de sistema operacional em estações de trabalho/notebooks	Presencial	MÉDIO	BAIXA	173	Manutenção corretiva em Sistemas Operacionais, em estações de trabalho, para resolução de funcionamento dos mesmos, através de otimização, limpeza, atualização do Sistema
			MÉDIO	MÉDIA	72	
			MÉDIO	ALTA	43	

	Instalação de sistema operacional em estações de trabalho/notebooks	Presencial	ALTO	BAIXA	80	Novas instalações de Sistemas Operacionais e reinstalações em situações onde a manutenção corretiva do mesmo não resolveu os problemas reclamados, exigindo assim, a formatação do Sistema e reinstalação completa do mesmo e softwares da
			ALTO	MÉDIA	33	
			ALTO	ALTA	20	
Instalação / Manutenção de Softwares	Instalação e manutenção corretiva de softwares e aplicativos adicionais licenciados pelo MEC e sistemas institucionais	Remoto	MÉDIO	BAIXA	67	Instalação de softwares licenciados pelo MEC e sistemas institucionais e, reinstalações dos mesmos para reparação e resolução de problemas de funcionamento
			MÉDIO	MÉDIA	28	
			MÉDIO	ALTA	17	
		Presencial	MÉDIO	BAIXA	22	
			MÉDIO	MÉDIA	9	
			MÉDIO	ALTA	5	
QUANTO AO HARDWARE						
Peças e acessórios de equipamentos de informática	Instalação, substituição, remanejamento de peças de equipamentos de informática	Presencial	ALTO	BAIXA	52	Identificação do problema de hardware, solicitação de peça para substituição, substituição e/ou recolhimento para a manutenção (quando necessário)
			ALTO	MÉDIA	22	
			ALTO	ALTA	13	
Voip	Instalar, remanejar e configurar ramais Voip	Presencial	BAIXO	BAIXA	11	Ato de entregar, instalar e/ou remanejar in loco aparelhos Voip
			BAIXO	MÉDIA	5	
			BAIXO	ALTA	3	
	Reconfigurar e efetuar manutenção corretiva nos aparelhos Voip e apoio aos usuários	Remoto	BAIXA	BAIXA	20	Reconfigurar e efetuar manutenção corretiva nos aparelhos Voip e apoio aos usuários
			BAIXA	MÉDIA	12	
			BAIXA	ALTA	9	
		Presencial	BAIXA	BAIXA	11	
			BAIXA	MÉDIA	5	
			BAIXA	ALTA	3	
MOVIMENTAÇÃO DE EQUIPAMENTOS						
Alocações e empréstimos de equipamentos e acessórios	Alocações, empréstimos, movimentação e instalação de equipamentos e periféricos de informática e telefonia	Presencial	BAIXO	BAIXA	16	Efetuar a entrega para fins de empréstimo e movimentação de equipamentos, regido por
			BAIXO	MÉDIA	6	

			BAIXO	ALTA	4	
Aparelhos telefônicos moveis	Distribuir, substituir realizar backup e configurações de aparelhos celulares	Presencial	ALTO	BAIXA	8	Distribuir substituir aparelhos telefônicos moveis realizando o backup de dados dos usuários assim como transferência de dados de outros
			ALTO	MÉDIA	16	
			ALTO	ALTA	32	
Movimentação de equipamentos	Recolhimento de equipamentos para manutenção corretiva/preventiva e para manutenção de equipamentos em garantia (4º nível)	Presencial	BAIXO	TODOS*	42	Ato de carregar/transportar os equipamentos para fins de manutenção (carregadores)
QUANTO AOS SERVIÇOS						
Backups	Realização de cópias dos arquivos e diretórios dos usuários	Presencial	ALTO	BAIXA	42	Realizar backups, solicitados pelos usuários, de arquivos e dados, em mídias, dispositivos de armazenamento móveis e servidores da rede MEC ou para fins de substituição de
			ALTO	MÉDIA	17	
			ALTO	ALTA	10	
Cópia/Gravação de mídias eletrônicas	Geração de imagem, realização de cópias de mídias de CD/DVD para os usuários do MEC	Remoto	BAIXA	TODOS	10	Realização de cópias em série, de mídias de CD/DVD com equipamentos fornecidos pelo MEC (100 mídias = 1 ponto - a estimativa refere-se a 1000 mídias mês)
Videoconferência	Organização e montagem	Presencial	ALTO	BAIXA	0	Montar estrutura de videoconferência, com equipamentos
			ALTO	MÉDIA	1	
			ALTO	ALTA	2	
QUANTO AO REGISTRO E ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS						
Registro e acompanhamento de chamados	Registrar e acompanhar chamados destinados à outros setores da TI que passem pelo Sistema de Demandas	Remoto	BAIXO	-	183	Consiste em registrar, encaminhar e acompanhar até o fechamento, solicitações destinadas a outras áreas da TI (cabeamento, telefonia, desenvolvimento e rede)
TOTAL					2.032	

Quantidade de eventos praticados atualmente (MÊS)

O quadro acima pode ser utilizado como referência para quantidades de atendimentos e pontos.

8 PERFIS DE USUÁRIOS

O MEC possui 2.462 usuários cadastrados no Active Directory, desses, aproximadamente 369 são Secretários, Diretores e integrantes de seus Gabinetes (Prioridade 1), 616 são Coordenadores, Assessores e suas secretárias (Prioridade 2) e, conforme Termo de Referência, terão um atendimento diferenciado.

9 DETALHAMENTO DO AMBIENTE

9.1. Detalhamento do parque de estações de trabalho e notebooks

O quadro abaixo demonstra a situação atual do parque de estações de trabalho do MEC:

Categoria	Total	Win	Linux
Processadores 3.0 e superiores	1.815	1.256	559
Processadores 2.0 até 2.8	99	88	11
TOTAL	1.914	1.344	570
		1.914	

O MEC possui 247 (duzentos e quarenta e sete) notebooks.

9.2. Instalações prediais

Endereços e prédios onde os serviços de suporte técnico terão que ser prestados:

- Edifício Sede do Ministério da Educação, localizado na Esplanada dos Ministérios, Bloco "L", CEP 70.050-000;
- Anexos I e II do Ministério, localizados na via N2, CEP 70.047-900;
- Edifício CETREMEC, localizado na Av. L2 Sul, Setor de Grandes Áreas Sul, Quadra 604, lote 28, av. L2-Sul, CEP 70.200-640;
- Edifício CNE, localizado na Av. L2-Sul, Quadra 607, lote 50, CEP 700.200-670;
- Edifício Pavilhão das Metas via N1-Leste, CEP – 70.150-900;
- Edifício Garagem/Depósito do MEC: SGNN, via N3 leste, Bloco A (fundos Anexos MEC).

Detalhes da rede lógica nos referidos prédios:

Prédio	Andar	Pontos de Dados	Pontos de Voz
MEC/SEDE	sub-solo	48	48
	térreo	36	36
	1º	156	156
	2º	156	156
	3º	156	156
	4º	156	156
	5º	156	156
	6º	156	156
	7º	156	156
	8º	156	156
MEC/ANEXO - I	sub-solo	83	83
	térreo	166	166
	1º	168	168
	3º	180	180
MEC/ANEXO - II	sub-solo	118	118
	térreo	168	168
	1º	168	168
	3º	180	180
MEC/CNE	sub-solo	16	16
	térreo	139	139
	1º	136	136
	2º	156	156
GARAGEM	térreo	41	Usa cabo CCI. Cat -3
CETREMEC	térreo	145	Usa cabo CCI. Cat -3
TOTAL		3352	3166

9.3. Telefonia VOIP

Atualmente o MEC possui 268 (duzentos e sessenta e oito) aparelhos VOIP instalados.

TERMO DE REFERÊNCIA

ENCARTE B – PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS – DEMONSTRATIVO DE CUSTOS

Nº Processo	
Licitação nº	

Dia ___/___/_____ às ___:___ horas

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)		
A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Tipo de serviço	
E	Unidade de medida	
F	Quantidade (<i>total</i>) a contratar (em função da unidade de medida)	
G	Nº de meses de execução contratual	

Módulo de Mão-de-obra vinculada à execução contratual Conforme Item 4.4.1.1 do Termo de Referência

Unidade de medida – tipos e quantidades		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Quantidade
-		
-		

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
2	Salário mínimo oficial vigente	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

Remuneração do empregado			
I	Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário (Rateio dos salários por profissionais alocados na execução dos serviços) conforme item 4.4.1.1 do Termo de Referência		
B	-		
C	-		
D	-		
...			
Total de Remuneração			

Nota: Deverão ser informados os valores unitários por empregado.

Quadro com Detalhamento de Encargos Sociais e Trabalhistas

II	Encargos Sociais	R\$
1	INSS	
2	SESC/SESI	
3	SENAC/SENAI	
4	INCRA	
5	Salário Educação	
6	FGTS	
7	Seguro acidente de trabalho SAT/INSS	
8	SEBRAE	
Subtotal		0,00%
9	Férias	
10	Auxílio doença	
11	Licença maternidade / paternidade	
12	Faltas legais	
13	Acidente de trabalho	
14	Aviso Prévio	
15	13º Salário	
Subtotal		0,00%
16	Aviso Prévio Indenizado	
17	Indenização Adicional	
18	Indenização nas rescisões s/justa causa	
Subtotal		0,00%
19	Incidência cumulativa dos Encargos do Grupo "A x B"	
Subtotal		0,00%
VALOR DOS ENCARGOS SOCIAIS		0,00%
	VALOR DA MÃO-DE-OBRA (Remuneração + Reserva Técnica + Encargos Sociais):	

III	Insumos de Mão-de-obra(*)	%	Valor (R\$)
A	Transporte		
B	Auxílio alimentação (Vales, cesta básica etc.)		
C	Outros (especificar)		
	Total de Insumos de Mão-de-obra		

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

V	Tributos	%	Valor
A	Tributos Federais (exceto IRPJ e CSLL) (especificar)		
B	Tributos Estaduais/Municipais (especificar)		
C	Outros tributos (especificar)		

	Total de Tributos		
--	--------------------------	--	--

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS			
QUADRO-RESUMO DA REMUNERAÇÃO DA MÃO DE OBRA			
I	Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor unit. (R\$)
A	Remuneração		
B	Encargos sociais	%	
C	Insumos de mão-de-obra		
D	Subtotal (D = A+B+C)		-
E	Reserva técnica	%	
Total de Mão-de-obra			-

Nota: O valor da Reserva técnica é obtido multiplicando-se o percentual sobre o subtotal da mão-de-obra principal.

QUADRO-RESUMO DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO

Valor Mensal Total ref. Mão-de-obra vinculada à execução contratual			
II	Unid / Elementos	Valor	Valor
A	Mão-de-obra (vinculada à execução dos serviços)		
B	Demais componentes.		
C	Tributos		
D	Valor mensal do serviço		
E	Preço mensal do serviço com total de pontos de atendimentos estimados por mês*		
F	Valor do ponto de atendimento		
G	Valor global da proposta (estimativa mensal de pontos de atendimento. X nº meses do contrato).		

A planilha acima deve servir como norteadora para as empresas licitantes, nela devem estar expressos todos os custos que a empresa terá para a realização do objeto, citando as quantidades de funcionários necessários, cargos dos mesmos, despesas, etc. A licitante também poderá utilizar outras tabelas para resumo e melhor entendimento, a fim de explicitar o valor a ser preenchido no quadro abaixo.

QUADRO RESUMO VALOR A SER COBRADO PELOS SERVIÇOS

Item	Tipo	Quantidades de Pontos Mês	Valor Unitário do Ponto (R\$)	Valor Total Mês (R\$)	Total 12 Meses (R\$)
1	Ponto de Atendimento MEC	11.000			
2	Ponto de Atendimento INEP	4.750			
1	Ponto de Atendimento CAPES	4.000			

TERMO DE REFERÊNCIA

ENCARTE C – DO MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Atestamos, para fins de comprovação no Processo Licitatório nº _____/2008, relativo ao Edital de Pregão Eletrônico Nº _____/2008, que o(a) Sr. (a) _____, RG nº _____, expedido pela(o) _____ e CPF nº _____ Responsável Técnico da empresa _____ CNPJ nº _____,

visitou, nesta data, as instalações físicas dos:

() MEC: Esplanada dos Ministérios, Bloco L e seus anexos, Brasília-DF;

() CNE: End. SGAS AV. L/2 Sul Quadra 607 Lote 50 – Brasília-DF;

() CETREMEC: SGAS 604, L2 Sul, LOTE 28 - Brasília-DF;

() Ed. Garagem: SGNN, via N3 leste, Bloco A (fundos Anexos MEC).

() SRTVS, Quadra 701, Bloco M, Edifício Sede do Inep - Brasília – DF

() CAPES Setor Bancário Norte, Quadra 2, Bloco L, Lote 06 – Brasília - DF

Visando conhecer as referidas instalações onde serão executados os serviços e obter subsídios para elaboração de sua proposta para a referida licitação.

Brasília (DF), de _____ de 2008.

Representante:

Nome:

Cargo:

Matrícula SIAPE:

Assinatura:

Declaramos nossa concordância com os termos do presente Atestado de Vistoria, dando-nos por satisfeitos com as informações obtidas e plenamente capacitados a elaborar a nossa proposta para a referida licitação.

Responsável Técnico da Licitante:

Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura:

TERMO DE REFERÊNCIA

ENCARTE D – GLOSSÁRIO

1. Níveis de serviços: São critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pelo MEC com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços a serem contratados. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos respectivos serviços.
2. Eventos: são descritos como ações que deverão ser tomadas e realizadas pela CONTRATADA para resolução de um problema, requisição de serviços e apoio à usuários TI.
3. Chamados: são classificados como solicitações de auxílio sobre determinado procedimento técnico, solicitações de equipamentos ou registro de ocorrências por parte dos usuários do MEC que podem ser realizados por meio de ligações telefônicas, correio eletrônico, memorandos e acesso ao sistema de apoio ao usuário na intranet. Os chamados podem compreender um ou mais eventos.
4. Pontos ou Pontos de Atendimento: é a pontuação que corresponde à valoração do atendimento de um determinado evento, onde, a pontuação de cada evento será determinada com a multiplicação TIPO x DIFICULDADE x PRIORIDADE.
5. Help Desk - Help Desk, termo inglês que designa o serviço de apoio à usuários para suporte e resolução de problemas técnicos em informática, telefonia e tecnologias de informação. Este apoio pode ser tanto dentro de uma empresa (profissionais que cuidam da manutenção de equipamentos e instalações dentro da empresa), quanto externamente (prestação de serviços à usuários).
6. Service Desk - Com a evolução do Help Desk, surgiu o *Service Desk*. O *Service Desk* possui uma abrangência e qualidade maior. O objetivo do *Service Desk* é prover aos usuários de TI um Ponto Único de Contato (PUC) ou Single Point ou Contact (SPOC), vital para uma comunicação efetiva entre os usuários e as equipes de TI. A missão principal do *Service Desk* é o restabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, minimizando o impacto nos negócios causados por falhas de TI. Para um provimento de serviços de *Service Desk* com qualidade, este *Service Desk* poderá utilizar as melhores práticas ITIL ou outras metodologias de mercado. Ferramentas de Gestão de Serviços de TI bem estruturadas, também são vitais para o provimento de um bom serviço. Para que sejam alcançadas todas as expectativas do cliente, interno ou externo, deve-se estabelecer Acordos de Nível de Serviço (SLA). O SLA é que definirá em quanto tempo e de que forma o serviço será prestado.
7. Cobit - CobiT, do inglês, Control Objectives for Information and related Technology, é um guia, formulado como framework, dirigido para a gestão de tecnologia de informação (TI). Recomendado pelo ISACA (Information Systems Audit and Control Foundation), possui uma série de recursos que podem servir como um modelo de referência para gestão da TI, incluindo um sumário executivo, um "framework", controle de objetivos, mapas de auditoria, ferramentas para a sua implementação e principalmente, um guia com técnicas de gerenciamento. Especialistas em gestão e institutos independentes recomendam o uso do CobiT como meio para otimizar os investimentos de TI, melhorando o retorno sobre o investimento (ROI) percebido, fornecendo métricas para avaliação dos resultados (KPIs, KGIs e CSFs). **Para essa contratação deve-se considerar e utilizar o Cobit Versão 4.1.**
8. ITIL - Information Technology Infrastructure Library (ITIL) é uma biblioteca de boas práticas (do inglês best practices) nos serviços de tecnologia da informação (TI), desenvolvida no final dos anos 80 pela CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency) e atualmente sob custódia da OGC (Office for Government Commerce) da Inglaterra. A ITIL busca promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de tecnologia da informação (TI). A ITIL endereça estruturas de processos para a gestão de uma organização de TI apresentando um conjunto abrangente de processos e procedimentos gerenciais, organizados em disciplinas, com os quais uma organização pode fazer sua gestão tática e operacional em vista de alcançar o alinhamento estratégico com os negócios. **Para essa contratação deve-se considerar e utilizar a ITIL no mínimo na Versão 2.0.**

TERMO DE REFERÊNCIA

ENCARTE E – MODELO DE TERMO DE SIGILO

TERMO DE SIGILO E RESPONSABILIDADE

A **DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO** da Secretaria Executiva do Ministério da Educação, com sede na Esplanada dos Ministérios, Bloco L, Anexo II, Térreo – CEP 70.047-900 Brasília – DF, aqui denominada **DTI**, e de outro lado _____, RG nº _____, CPF nº _____, **[servidor/prestador de serviço]**, residente e domiciliado na **(endereço completo)**, doravante chamado **RESPONSÁVEL**, têm entre si justa e acertada a celebração do presente **TERMO DE SIGILO E RESPONSABILIDADE**, através do qual o **RESPONSÁVEL** declara conhecer e obedecer às regulamentações descritas na **Política de Segurança da Informação da DTI** e não divulgar, sem autorização, as informações restritas ou confidenciais de propriedade da Instituição, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – FUNDAMENTOS

20.7.1.1. O presente **TERMO DE SIGILO E RESPONSABILIDADE**, doravante denominado **TERMO**, objetiva a proteção de dados, informações, projetos, e programas de computador nos quais participe o **RESPONSÁVEL** para uso da **DTI**.

O **RESPONSÁVEL** reconhece que, em razão da sua atuação na **DTI**, estabelece contato com informações privadas da **DTI** e do **MEC**, que são classificadas como **RESTRITA** ou **CONFIDENCIAL**. Estas informações devem ser tratadas com absoluta reserva em qualquer condição e não podem ser divulgadas ou dadas a conhecer a terceiros não autorizados.

Informações classificadas como **RESTRITA** ou **CONFIDENCIAL** podem ser divulgadas unicamente com a expressa e escrita autorização, por meio eletrônico ou impresso, do Ministro da Educação e seu gabinete, Secretaria-Executiva e seu gabinete, Diretoria de Tecnologia da Informação e suas coordenadorias.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS INFORMAÇÕES RESTRITAS E CONFIDENCIAIS

20.7.1.2. As **INFORMAÇÕES** a serem tratadas de forma sigilosa, restrita e confidencialmente são aquelas que, por sua natureza, são consideradas como de interesse **RESTRITO** ou **CONFIDENCIAL**, e não podem ser de conhecimento de terceiros, como por exemplo:

Programas de computador, seus códigos-fonte e códigos-objeto, bem como suas listagens e documentações;

Toda a informação relacionada a programas de computador existentes ou em fase de desenvolvimento no âmbito da Instituição e rotinas desenvolvidas por terceiros, incluindo fluxogramas, estatísticas,

especificações, avaliações, resultado de testes, arquivo de dados, versões "**beta**" de quaisquer programas, etc.;

Documentos relativos à lista de usuários da **DTI** e seus respectivos dados, armazenados sob qualquer forma;

Metodologias e ferramentas de serviços, desenvolvidas pela **DTI**;

Parte ou totalidade dos modelos de dados que subsidiam os sistemas de informações da **DTI**, sejam eles executados interna ou externamente;

Parte ou totalidade dos dados ou informações armazenadas nas bases de dados que subsidiam os sistemas de informações da **DTI**, sejam elas residentes interna ou externamente;

Objetivos e conteúdo de processos judiciais, administrativos disciplinares, inquéritos, sindicâncias e de tomadas de contas especiais;

Objetivos, conteúdos e resultados dos projetos de pesquisa e de bolsas destinadas ao desenvolvimento tecnológico;

Objetivos e conteúdos de documentos referentes a invenções ocorridas no âmbito dos mecanismos de fomento à ciência e tecnologia;

Relatórios de atividades da instituição, de qualquer órgão interno, funcionário ou prestador de serviço enquanto não tornados públicos;

Circulares e comunicações internas;

Quaisquer processos ou documentos classificados como **RESTRITO** ou **CONFIDENCIAL** pelo Diretor da **DTI** ou Chefias do Gabinete, por qualquer dos seus Coordenadores ou por qualquer dos seus Gerentes de Projeto.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DO RESPONSÁVEL

17. O **RESPONSÁVEL** reconhece que:

21. Outras hipóteses de confidencialidade, que já existam, ou que venham a surgir no futuro, devem ser mantidas em segredo.

18. Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, o **RESPONSÁVEL** não deverá divulgar a mesma, até que venha a ser expressamente autorizado, por escrito, por meio eletrônico ou impresso, pelo Coordenador da **CGI** ou do Diretor da **DTI**, a tratá-la diferencialmente.

19. Em hipótese alguma se interpretará o silêncio da **CGI** ou da **DTI** como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

20. O **RESPONSÁVEL** obriga-se expressamente a:

21. Preservar a integridade e guardar sigilo das informações de que fazem uso, bem como zelar e proteger os respectivos recursos de processamento de informações;

22. Cumprir a política de segurança, sob pena de incorrer nas sanções disciplinares e legais cabíveis;

23. Utilizar os sistemas de informação da **DTI** e os recursos a eles relacionados somente para os fins previstos pelas normas de segurança em vigor;

24. Manter o caráter sigiloso da senha de acesso, aos recursos e sistemas da **DTI**;

25. Não compartilhar, sob qualquer forma, informações confidenciais com outros que não tenham a devida autorização de acesso;

26. Responder, por todo e qualquer acesso, aos recursos de informática e dados da **DTI**, bem como pelos efeitos desses acessos efetivados através do seu código de identificação, ou outro atributo utilizado para esse fim;

27. Respeitar a proibição de usar, inspecionar, copiar ou armazenar programas de computador, lista de usuários e seus respectivos dados, cadastros e afins, modelos, etc.
28. Zelar, enquanto o profissional estiver em função de Gerente de Projetos, pelo cumprimento, por parte dos membros da equipe sob a sua gerencia, das regulamentações descritas na **Política de Segurança da Informação da DTI** acatando as cláusulas e condições do presente **TERMO**.
29. O **RESPONSÁVEL** reconhece expressamente que:
- Parágrafo Primeiro** – Ao término da prestação dos serviços ou das atividades que resultem em vínculo eventual com a **DTI**, deverá entregar ao Gestor responsável pelo acompanhamento e controle da execução do serviço na **DTI**, todo e qualquer material de propriedade deste.
- Parágrafo Segundo** – Deve devolver, inclusive, suas notas pessoais sob qualquer forma, se houver matéria sigilosa relacionada com a **DTI**, registros de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou tenham estado sob seu controle.
- Parágrafo Terceiro** – Concorda que durante o período de vigência deste **TERMO** bem como após o termino da sua atuação na **DTI**, não revelará a ninguém, nem usará para seu próprio benefício, nem para o benefício de ninguém qualquer informação restrita ou confidencial da **DTI**, adquirida por prestação de serviços a **DTI**.
- Parágrafo Único** – As **PARTES** serão responsáveis, civil e criminalmente, por quaisquer danos causados uma a outra e/ou terceiros em virtude da quebra de confidencialidade e sigilo a que estão obrigadas.
30. As **PARTES** envolvidas concordam em notificar imediatamente umas às outras, por escrito, qualquer má utilização, revelação não autorizada, esbulho ou apropriação indébita das informações confidenciais, ou qualquer violação deste **TERMO** por parte do **RESPONSÁVEL** ou de quaisquer outras pessoas, inclusive nos casos de violação, não intencional ou culposa, do sigilo das informações da **DTI**.

CLÁUSULA QUARTA – DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DA DTI

4. A **DTI** se compromete a:
1. Fornecer, durante o tempo de prestação de serviço do **RESPONSÁVEL**, completa e atualizada infra-estrutura tecnológica para o desenvolvimento dos serviços.
 2. Realizar auditorias, a qualquer tempo, independentemente de comunicação formal prévia, por seus próprios ou utilizando serviços especializados de terceiros,

CLÁUSULA QUINTA – DO ACESSO E UTILIZAÇÃO DOS WEBSERVICES

- 10 O **RESPONSÁVEL** obriga-se expressamente a:

No caso da utilização da Base de dados comercial do Diretório Nacional de Endereços – DNE, a cumprir fielmente os termos do Contrato de Licenciamento da Base de Dados Comercial do DNE – grandes usuários – OP entre o MEC e a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT, particularmente o disposto na cláusula 1ª itens 1.1, 1.1.1, e 1.4 e na cláusula 2ª itens 2.1, 2.2, 2.3 e 2.4, citados a seguir na íntegra:

Cláusula Primeira – item 1.1: *“O presente contrato tem por objeto o licenciamento da **Base de dados comercial do DNE – Diretório Nacional de Endereços**, pela **ECT** à **CONTRATANTE**, de uso não-exclusivo, com a finalidade única de tratamento de cadastros de endereços e de aplicação das tabelas de preços para encaminhamento de encomendas e respectiva postagem de todos os objetos postais produzidos pela **CONTRATANTE**, exclusivamente nos Correios”*

Cláusula Primeira – subitem 1.1.1: *“O provimento da atualização da Base de dados comercial do DNE será concedido unicamente para a **CONTRATANTE** que utiliza os elementos de endereçamento exclusivamente para formação, manutenção e tratamento de cadastros de endereços, independentemente do tamanho do banco de dados de endereços do cliente, de arquivos eletrônicos ou bancos de dados dele resultante”*

Cláusula Primeira – item 1.4: *“A **Base de dados comercial do DNE**, ora licenciada, não poderá integrar (fazer parte), no todo ou em parte, de nenhum programa de computador comercializado pela **CONTRATANTE** independentemente da sua finalidade, bem como não poderá ser sublicenciada.”*

Cláusula Segunda – item 2.1: *“Utilizar os dados constantes da **Base de dados comercial do DNE** para, em associação com programas de computador (softwares) especialmente produzidos, obter os elementos de endereçamento para formação, manutenção, tratamento de cadastros de endereços de uso próprio e na especificação de encomendas entre origem e destino, para a postagem de todos os objetos postais **exclusivamente** nos Correios;”*

Cláusula Segunda – item 2.2: *“não utilizar a **Base de dados comercial do DNE**, no todo ou em parte, para outras finalidades além daquela permitida neste instrumento contratual;”*

Cláusula Segunda – item 2.3: *“instalar a **Base de dados comercial do DNE** em apenas um computador ou servidor de dados. Caso haja necessidade de se customizar bases de dados ou arquivos derivados do **DNE**, a **CONTRATANTE** deverá manter essas novas bases de dados ou arquivos restritos em um mesmo computador ou servidor de dados, vedadas as replicações, sob qualquer pretexto;”*

Cláusula Segunda – item 2.4: *“permitir auditorias, pela **CONTRATADA** ou por quem ela venha a definir, na documentação que comprove o*

correto uso dos arquivos constantes desta licença ou que deles tiverem sido implementados durante a vigência;"

No caso da utilização do Cadastro Nacional de Pessoa Física – CPF, e o de Pessoa Jurídica – CNPJ a cumprir fielmente o disposto no Convênio celebrado entre a Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB), órgão do Ministério da Fazenda, e a Secretaria Executiva do Ministério da Educação (MEC) assinado em 13 de dezembro de 2007 e publicado no DOU em extrato no dia 17 de dezembro de 2007, e do termo aditivo assinado em 30 de julho de 2008, particularmente o disposto na CLÁUSULA QUARTA – DA UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES do convênio supracitado, e as disposições que se encontram na Instrução Normativa SRF nº 19 de 1998, particularmente nos §§ 1º e 2º do art. 2º e no § 1º do art. 3º, citados a seguir na íntegra:

Convênio MEC-RFB - CLÁUSULA QUARTA – DA UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES: *"As convenientes se comprometem a utilizar os dados que lhe forem fornecidos somente nas atividades que, em virtude de lei, sejam da sua competência, não podendo transferi-los a terceiros, seja a título oneroso ou gratuito, ou, de qualquer fora, divulgá-los, sob pena de extinção imediata deste Convênio."*

IN SRF nº 19 – art. 2º, § 1º: *"O fornecimento de dados fica limitado àqueles constantes de cadastro de domínio público e que não informem a situação econômica ou financeira dos contribuintes."*

IN SRF nº 19 – art. 2º, § 2º: *"Consideram-se de domínio público os dados das pessoas físicas ou jurídicas, que, por força de lei, devam ser submetidos a registro público."*

IN SRF nº 19 – art. 3º, § 1º: *"O convênio disciplinará:*

- a) a forma de fornecimento de dados;*
- b) o ressarcimento de custos, quando for o caso;*
- c) as obrigações da entidade solicitante quanto ao uso da informação e o dever de sigilo."*

Cumprir fielmente as cláusulas contratuais ou dos termos de acordo, que já existam, ou que venham a surgir no futuro, sobre o acesso e utilização de WebService, entre o MEC e outros ministérios, autarquias ou instituições de caráter público ou privado.

CLÁUSULA SEXTA – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 11 Todos os materiais, inclusive, sem limitações, documentos, desenhos, modelos, protótipos, dispositivos, esboços, projetos, listas de componentes, programas de computador, mapas, propostas, informações, dados (juntamente com quaisquer meios de suporte, exemplos: cd´s, dvd´s, discos, fitas, gravações de quaisquer natureza e por qualquer meio, bem como relatórios, planilhas, gráficos, apresentações, etc.), fornecidos pela **DTI** e/ou pelo **RESPONSÁVEL**, incluindo informações confidenciais, quaisquer dados, documentos ou materiais elaborados pelo **RESPONSÁVEL** em função das avaliações, discussões, negociações, celebrações de acordos e resultantes das revelações aqui previstas, serão e permanecerão sendo de propriedade da **DTI**.

Todas as anotações, juntamente com quaisquer análises, compilações, estudos ou outros documentos elaborados pelo **RESPONSÁVEL**, que contenham ou reflitam de outra maneira as informações confidenciais, próprias ou reveladas pela **DTI** serão também consideradas informações confidenciais, e serão havidas como propriedade da **DTI**.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

12 O não cumprimento de quaisquer das cláusulas deste **TERMO** implicará em responsabilidade civil, criminal e administrativa do **RESPONSÁVEL**, nos moldes previstos na legislação pátria. Aplicar-se-ão em particular as regras e as penalidades previstas nas leis: Antipirataria, Lei 10.695 de 01/07/2003, Direito Autoral, Lei 9.610 de 19/02/1998 e de Propriedade Intelectual, Lei 9.279, de 14/05/1996, em todas as suas extensões, independentemente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial, que implica de acordo com os §§ 1º, 2º, 3º e 4º do art. 184º da Lei 10.695 em pena de reclusão, de 2 (dois) a 4 (quatro) anos, e multa.

Parágrafo Único – Apurada a responsabilidade no âmbito administrativo, a **DTI** comunicará o ocorrido a Polícia Federal para adoção das medidas cabíveis.

CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA

13 O presente TERMO tem o seu início de vigência na data de sua assinatura.

Parágrafo Único – As obrigações a que aludem este **TERMO** perdurarão por prazo indeterminado.

CLÁUSULA NONA – DO FORO

14 Fica eleito o Foro de Brasília/DF, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios relativos ou oriundos deste Termo.

Em testemunho disto as PARTES assinam o presente Termo em 02 (duas) vias de igual forma e teor, perante as testemunhas abaixo, para que se produzam os efeitos legais.

Brasília (DF), ____ de _____ de _____.

Responsável

DTI

Testemunhas:

ENCARTE F

CATÁLOGOS DE SERVIÇOS

CATÁLOGO DE SERVIÇOS - MEC										
Categorias	Descrição dos Eventos	Tipo de Atendimento	Dificuldade	Prioridade	Tempo de resolução exigido (em minutos)	Pontuação unitária do evento	Qtde de eventos mês (atualmente)	Estimativa mensal de pontos (conforme qtdes atuais)	Observações	
EVENTOS DE SUPORTE AO USUÁRIO - (SAU)										
QUANTO AO PERFIL DE USUÁRIO										
Identidade na rede MEC (LOGIN)	Criação de senhas de acesso a rede MEC	Remoto	BAIXO	-	15	1	62	62	Criação de contas de usuários e de e-mail no <i>Active</i>	
	Criação de contas de correio eletrônico	Remoto	BAIXO	-	15	1	179	179		
	Manutenção de acesso à rede MEC		Remoto	MÉDIO	BAIXA	30	2	151	302	Problemas que os usuários possam encontrar para efetuar acesso as suas estações de trabalho e rede MEC, podendo ser problemas físicos e lógicos,
				MÉDIO	MÉDIA	30	4	63	252	
				MÉDIO	ALTA	15	8	38	304	
			Presencial	MÉDIO	BAIXA	180	4	50	200	
				MÉDIO	MÉDIA	120	8	21	168	
				MÉDIO	ALTA	60	16	12	192	
Movimentação / exclusão de contas da rede MEC	Remoto	BAIXO	-	15	1	15	15	Manutenção de contas de usuários e e-mail no <i>Active Directory</i>		
Perfil de usuário	Configuração de perfil de usuário	Remoto	BAIXO	BAIXA	30	1	74	74	Configuração de correio eletrônico, e-mails institucionais, impressoras, configuração do ambiente de trabalho e resolução de	
			BAIXO	MÉDIA	30	2	31	62		
			BAIXO	ALTA	30	4	18	72		
		Presencial	BAIXO	BAIXA	30	2	24	48		
			BAIXO	MÉDIA	30	4	10	40		
			BAIXO	ALTA	30	8	6	48		
QUANTO AO ATENDIMENTO GERAL										
Esclarecimento de dúvidas e suporte online	Esclarecimento sobre o uso de serviços computacionais em geral licenciados pelo MEC	Remoto	BAIXO	BAIXA	60	1	69	69	Apoiar o usuário na operação e utilização de suas estações de trabalho no geral (Sistema Operacional, softwares, configurações	
			BAIXO	MÉDIA	60	2	29	58		
			BAIXO	ALTA	60	4	17	68		
		Presencial	BAIXO	BAIXA	60	2	23	46		
			BAIXO	MÉDIA	60	4	10	40		
			BAIXO	ALTA	60	8	6	48		
EVENTOS LOGÍSTICOS - (LOG)										
QUANTO AOS SISTEMAS, SOFTWARES E DRIVERS										

Sistema Operacional	Manutenção de sistema operacional em estações de trabalho/notebooks	Presencial	MÉDIO	BAIXA	240	4	173	692	Manutenção corretiva em Sistemas Operacionais, em estações de trabalho, para resolução de funcionamento dos mesmos, através de otimização,
			MÉDIO	MÉDIA	120	8	72	576	
			MÉDIO	ALTA	60	16	43	688	
	Instalação de sistema operacional em estações de trabalho/notebooks	Presencial	ALTO	BAIXA	240	8	80	640	Novas instalações de Sistemas Operacionais e reinstalações em situações onde a manutenção corretiva do mesmo não resolveu os problemas reclamados, exigindo assim, a formatação
			ALTO	MÉDIA	120	16	33	528	
			ALTO	ALTA	120	32	20	640	
Instalação / Manutenção de Softwares	Instalação e manutenção corretiva de softwares e aplicativos adicionais licenciados pelo MEC e sistemas institucionais	Remoto	MÉDIO	BAIXA	60	2	67	134	Instalação de softwares licenciados pelo MEC e sistemas institucionais e, reinstalações dos mesmos para reparação e
			MÉDIO	MÉDIA	60	4	28	112	
			MÉDIO	ALTA	30	8	17	136	
		Presencial	MÉDIO	BAIXA	120	4	22	88	
			MÉDIO	MÉDIA	60	8	9	72	
			MÉDIO	ALTA	30	16	5	80	
QUANTO AO HARDWARE									
Peças e acessórios de equipamentos de informática	Instalação, substituição, remanejamento de peças de equipamentos de informática	Presencial	ALTO	BAIXA	240	8	52	416	Identificação do problema de hardware, solicitação de peça para substituição, substituição e/ou recolhimento
			ALTO	MÉDIA	180	16	22	352	
			ALTO	ALTA	120	32	13	416	
Voip	Instalar, remanejar e configurar ramais Voip	Presencial	BAIXO	BAIXA	30	2	11	22	Ato de entregar, instalar e/ou remanejar
			BAIXO	MÉDIA	30	4	5	20	
			BAIXO	ALTA	30	8	3	24	
	Reconfigurar e efetuar manutenção corretiva nos aparelhos Voip e apoio aos usuários	Remoto	BAIXA	BAIXA	30	1	20	20	Reconfigurar e efetuar manutenção corretiva nos aparelhos Voip e apoio aos usuários
			BAIXA	MÉDIA	30	2	12	24	
		Presencial	BAIXA	ALTA	30	4	9	36	
			BAIXA	BAIXA	90	2	11	22	
MOVIMENTAÇÃO DE EQUIPAMENTOS									
Alocações e empréstimos de	Alocações, empréstimos, movimentação e	Presencial	BAIXO	BAIXA	240	2	16	32	Efetuar a entrega para fins de

			BAIXO	MÉDIA	120	4	6	24	
			BAIXO	ALTA	60	8	4	32	
Aparelhos telefônicos moveis	Distribuir, substituir, realizar backup e configurações de aparelhos celulares	Presencial	ALTO	BAIXA	180	8	8	64	Distribuir e substituir aparelhos telefônicos moveis realizando o backup de dados dos usuários, assim como, transferência
			ALTO	MÉDIA	180	16	16	256	
			ALTO	ALTA	120	32	32	1.024	
Movimentação de equipamentos	Recolhimento de equipamentos para manutenção corretiva/ preventiva e para manutenção de equipamentos em garantia	Presencial	BAIXO	-	180	1	42	42	Ato de carregar/transportar os equipamentos para fins de manutenção (carregadores)
QUANTO AOS SERVIÇOS									
Backups	Realização de cópias dos arquivos e diretórios dos usuários	Presencial	ALTO	BAIXA	240	8	42	336	Realizar backups, solicitados pelos usuários, de arquivos e dados, em mídias, dispositivos de armazenamento móvel e servidores da rede MEC ou
			ALTO	MÉDIA	240	16	17	272	
			ALTO	ALTA	240	32	10	320	
Cópia/Gravação de mídias eletrônicas	Geração de imagem, realização de cópias de mídias de CD/DVD para os usuários do MEC	Remoto	BAIXO	-	-	1	10	10	Realização de cópias em série, de mídias de CD/DVD com equipamentos fornecidos pelo MEC (100 mídias = 1 ponto a estimativa refere-se a 1000 mídias mês)
Videoconferência	Organização e montagem	Presencial	ALTO	BAIXA	240	8	0	0	Montar estrutura de videoconferência, com equipamentos
			ALTO	MÉDIA	120	16	1	16	
			ALTO	ALTA	60	32	2	64	
QUANTO A PROBLEMAS DESCONHECIDOS									

Resolução de Problemas	Tornar problemas desconhecidos em incidentes conhecidos	Remoto	ALTO	-	-	64	1	64	Entende-se como problemas desconhecidos, novos eventos que venham acontecer no ambiente computacional do MEC (estações de trabalho). Nesse caso, após a apresentação, resolução e padronização do problema, ele deverá ser incluído
		Presencial							
Base de conhecimento	Criação de roteiros de atendimento e passos para resolução de problemas e realização de atendimentos e solicitações	Remoto	BAIXO	-	-	1	60	60	Criação de todos os roteiros de atendimentos para os incidentes e solicitações já existentes no MEC e,
		Presencial							
QUANTO AO REGISTRO E ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS									
Registro e acompanhamento de chamados	Registrar e acompanhar chamados destinados à outros setores da TI que passem pelo Sistema de Demandas	Remoto	BAIXO	-	-	1	183	183	Consiste em registrar, encaminhar e acompanhar até o fechamento, solicitações destinadas a outras áreas da TI (cabearamento, telefonia, desenvolvimento e rede)
TOTAL							2.093	10.928	

CATÁLOGO DE SERVIÇOS – INEP

Categorias	Descrição dos Eventos	Tipo de Atendimento	Dificuldade	Prioridade	Tempo de resolução exigido (em minutos)	Pontuação unitária do evento	Qtde de eventos mês (atualmente)	Estimativa mensal de pontos (conforme qtds atuais)	Observações
EVENTOS DE SUPORTE AO USUÁRIO - (SAU)									
QUANTO AO PERFIL DE USUÁRIO									
Identidade na rede INEP (LOGIN)	Criação de senhas de acesso a rede INEP	Remoto	BAIXO	-	15	1	30	30	Criação de contas de usuários e de e-mail
	Criação de contas de correio eletrônico	Remoto	BAIXO	-	15	1	72	72	
	Manutenção de acesso à rede INEP	Remoto	MÉDIO	BAIXA	30	2	60	121	Problemas que os

		Presencial	MÉDIO	MÉDIA	30	4	25	101		
			MÉDIO	ALTA	15	8	23	122		
			MÉDIO	BAIXA	180	4	20	80		
			MÉDIO	MÉDIA	120	8	15	68		
			MÉDIO	ALTA	60	16	6	77		
	Movimentação / exclusão de contas da rede INEP	Remoto	BAIXO	-	15	1	8	6	Manutenção de contas de usuários e e-mail no <i>Active Directory</i>	
Perfil de usuário	Configuração de perfil de usuário	Remoto	BAIXO	BAIXA	30	1	35	30	Configuração de correio eletrônico, e-mails institucionais, impressoras, configuração	
			BAIXO	MÉDIA	30	2	15	25		
			BAIXO	ALTA	30	4	10	29		
		Presencial	BAIXO	BAIXA	30	2	15	20		
			BAIXO	MÉDIA	30	4	5	20		
			BAIXO	ALTA	30	8	4	24		
QUANTO AO ATENDIMENTO GERAL										
Esclarecimento de dúvidas e suporte online	Esclarecimento sobre o uso de serviços computacionais em geral licenciados pelo INEP	Remoto	BAIXO	BAIXA	60	1	28	34	Apoiar o usuário na operação e utilização de suas estações de trabalho no geral (Sistema Operacion	
			BAIXO	MÉDIA	60	2	18	26		
			BAIXO	ALTA	60	4	11	30		
		Presencial	BAIXO	BAIXA	60	2	15	22		
			BAIXO	MÉDIA	60	4	8	20		
			BAIXO	ALTA	60	8	4	22		
EVENTOS LOGÍSTICOS - (LOG)										
QUANTO AOS SISTEMAS, SOFTWARES E DRIVERS										
Sistema Operacional	Manutenção de sistema operacional em estações de trabalho/notebooks	Presencial	MÉDIO	BAIXA	240	4	70	277	Manutenção corretiva em Sistemas Operacionais, em estações de trabalho, para resolução de funcionam	
			MÉDIO	MÉDIA	120	8	33	230		
			MÉDIO	ALTA	60	16	23	275		
	Presencial	Instalação de sistema operacional em estações de trabalho/notebooks	ALTO	BAIXA	240	8	35	240		Novas instalações de Sistemas Operacionais e reinstalações em situações
		ALTO	MÉDIA	120	16	18	211			

			ALTO	ALTA	120	32	10	240	
Instalação / Manutenção de Softwares	Instalação e manutenção corretiva de softwares e aplicativos adicionais licenciados pelo MEC e sistemas institucionais	Remoto	MÉDIO	BAIXA	60	2	27	72	Instalação de softwares licenciados pelo MEC e sistemas institucionais e, reinstalações dos mesmos
			MÉDIO	MÉDIA	60	4	12	61	
			MÉDIO	ALTA	30	8	9	72	
		Presencial	MÉDIO	BAIXA	120	4	10	40	
			MÉDIO	MÉDIA	60	8	5	33	
			MÉDIO	ALTA	30	16	3	38	
QUANTO AO HARDWARE									
Peças e acessórios de equipamentos de informática	Instalação, substituição, remanejamento de peças de equipamentos de informática	Presencial	ALTO	BAIXA	240	8	26	186	Identificação do problema de hardware, solicitação de peça para substituição
			ALTO	MÉDIA	180	16	11	170	
			ALTO	ALTA	120	32	8	186	
Voip	Instalar, remanejar e configurar ramais Voip	Presencial	BAIXO	BAIXA	30	2	7	11	Ato de entregar, instalar e/ou
			BAIXO	MÉDIA	30	4	3	10	
			BAIXO	ALTA	30	8	3	12	
	Reconfigurar e efetuar manutenção corretiva nos aparelhos Voip e apoio aos usuários	Remoto	BAIXA	BAIXA	30	1	12	10	Reconfigurar e efetuar manutenção corretiva nos aparelhos
			BAIXA	MÉDIA	30	2	8	12	
			BAIXA	ALTA	30	4	5	18	
Presencial	BAIXA	BAIXA	90	2	8	11			
	BAIXA	MÉDIA	60	4	3	10			
	BAIXA	ALTA	30	8	3	12			
MOVIMENTAÇÃO DE EQUIPAMENTOS									
Alocações e empréstimos de equipamentos e acessórios	Alocações, empréstimos, movimentação e instalação de equipamentos e periféricos de informática e telefonia	Presencial	BAIXO	BAIXA	240	2	8	16	Efetuar a entrega para fins de empréstimo e movimentação de equipamentos, regido por
			BAIXO	MÉDIA	120	4	4	12	
			BAIXO	ALTA	60	8	2	16	
Aparelhos telefônicos móveis	Distribuir, substituir, realizar backup e configurações de aparelhos celulares	Presencial	ALTO	BAIXA	180	8	5	31	Distribuir e substituir aparelhos telefônicos móveis realizando o backup de dados dos usuários, assim
			ALTO	MÉDIA	180	16	8	124	
			ALTO	ALTA	120	32	16	410	

Movimentação de equipamentos	Recolhimento de equipamentos para manutenção corretiva/ preventiva e para manutenção de equipamentos em garantia	Presencial	BAIXO	-	180	1	20	20	Ato de carregar/transportar os equipamentos para fins de manutenção (carregadores)
QUANTO AOS SERVIÇOS									
Backups	Realização de cópias dos arquivos e diretórios dos usuários	Presencial	ALTO	BAIXA	240	8	20	142	Realizar backups, solicitados pelos usuários, de arquivos e dados, em mídias, dispositivos de armazenamento
			ALTO	MÉDIA	240	16	8	135	
			ALTO	ALTA	240	32	5	175	
Cópia/Gravação de mídias eletrônicas	Geração de imagem, realização de cópias de mídias de CD/DVD para os usuários do INEP	Remoto	BAIXO	-	-	1	4	90	Realização de cópias em série, de mídias de CD/DVD com equipamentos fornecidos pelo INEP (100 mídias = 1 ponto a estimativa refere-se a 1000 mídias mês)
Videoconferência	Organização e montagem	Presencial	ALTO	BAIXA	240	8	1	5	Montar estrutura de videoconferência
			ALTO	MÉDIA	120	16	1	0	
			ALTO	ALTA	60	32	1	8	
QUANTO A PROBLEMAS DESCONHECIDOS									
Resolução de Problemas	Tornar problemas desconhecidos em incidentes conhecidos	Remoto	ALTO	-	-	64	1	28	Entende-se como problemas desconhecidos, novos eventos que venham acontecer no

		Presencial							
Base de conhecimento	Criação de roteiros de atendimento e passos para resolução de problemas e realização de atendimentos e solicitações	Remoto	BAIXO	-	-	1	1	30	Criação de todos os roteiros de atendimentos para os incidentes e solicitação
		Presencial							
QUANTO AO REGISTRO E ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS									
Registro e acompanhamento de chamados	Registrar e acompanhar chamados destinados à outros setores da TI que passem pelo Sistema de Demandas	Remoto	BAIXO	-	-	1	79	79	Consiste em registrar, encaminhar e acompanhar até o fechamento, solicitações destinadas a outras áreas da TI (cabearnento, telefonia, desenvolvimento e rede)
TOTAL							992	4.733	

CATÁLOGO DE SERVIÇOS - CAPES

Categories	Descrição dos Eventos	Tipo de Atendimento	Dificuldade	Prioridade	Tempo de resolução exigido (em minutos)	Pontuação unitária do evento	Qtde de eventos mês (atualmente)	Estimativa mensal de pontos (conforme qtdes atuais)	Observações	
EVENTOS DE SUPORTE AO USUÁRIO - (SAU)										
QUANTO AO PERFIL DE USUÁRIO										
Identidade na rede CAPES (LOGIN)	Criação de senhas de acesso a rede CAPES	Remoto	BAIXO	-	15	1	30	30	Criação de contas de	
	Criação de contas de correio eletrônico	Remoto	BAIXO	-	15	1	60	60		
	Manutenção de acesso à rede CAPES		Remoto	MÉDIO	BAIXA	30	2	50	100	Problemas que os usuários
				MÉDIO	MÉDIA	30	4	21	84	

		Presencial	MÉDIO	ALTA	15	8	13	104	
			MÉDIO	BAIXA	180	4	18	72	
			MÉDIO	MÉDIA	120	8	12	96	
			MÉDIO	ALTA	60	16	10	160	
	Movimentação / exclusão de contas da rede CAPES	Remoto	BAIXO	-	15	1	10	10	Manutenção de contas de usuários e e-mail no <i>Active Directory</i>
Perfil de usuário	Configuração de perfil de usuário	Remoto	BAIXO	BAIXA	30	1	25	25	Configuração de correio eletrônico, e-mails institucionais, impressoras,
			BAIXO	MÉDIA	30	2	10	20	
			BAIXO	ALTA	30	4	6	24	
		Presencial	BAIXO	BAIXA	30	2	8	16	
			BAIXO	MÉDIA	30	4	10	40	
			BAIXO	ALTA	30	8	6	48	
QUANTO AO ATENDIMENTO GERAL									
Esclarecimento de dúvidas e suporte online	Esclarecimento sobre o uso de serviços computacionais em geral licenciados pelo CAPES	Remoto	BAIXO	BAIXA	60	1	23	23	Apoiar o usuário na operação e utilização de suas estações de trabalho
			BAIXO	MÉDIA	60	2	10	20	
			BAIXO	ALTA	60	4	9	36	
		Presencial	BAIXO	BAIXA	60	2	8	16	
			BAIXO	MÉDIA	60	4	5	20	
			BAIXO	ALTA	60	8	6	48	
EVENTOS LOGÍSTICOS - (LOG)									
QUANTO AOS SISTEMAS, SOFTWARES E DRIVERS									
Sistema Operacional	Manutenção de sistema operacional em estações de trabalho/notebooks	Presencial	MÉDIO	BAIXA	240	4	30	120	Manutenção corretiva em Sistemas Operacionais, em estações de trabalho, para resolução de
			MÉDIO	MÉDIA	120	8	18	144	
			MÉDIO	ALTA	60	16	12	192	
	Presencial	ALTO	BAIXA	240	8	30	240	Novas instalações de Sistemas Operacionais e reinstalações em situações	
		ALTO	MÉDIA	120	16	10	160		

			ALTO	ALTA	120	32	5	160	
Instalação / Manutenção de Softwares	Instalação e manutenção corretiva de softwares e aplicativos adicionais licenciados pela CAPES e sistemas institucionais	Remoto	MÉDIO	BAIXA	60	2	22	44	Instalação de softwares licenciados pela CAPES e sistemas institucionais e, reinstalação
			MÉDIO	MÉDIA	60	4	10	40	
			MÉDIO	ALTA	30	8	9	72	
		Presencial	MÉDIO	BAIXA	120	4	7	28	
			MÉDIO	MÉDIA	60	8	5	40	
			MÉDIO	ALTA	30	16	3	48	
QUANTO AO HARDWARE									
Peças e acessórios de equipamentos de informática	Instalação, substituição, remanejamento de peças de equipamentos de informática	Presencial	ALTO	BAIXA	240	8	18	144	Identificação do problema de hardware, solicitação de peça
			ALTO	MÉDIA	180	16	8	128	
			ALTO	ALTA	120	32	5	160	
Voip	Instalar, remanejar e configurar ramais Voip	Presencial	BAIXO	BAIXA	30	2	8	16	Ato de entregar, instalar e/ou Reconfigurar e efetuar manutenção corretiva nos
			BAIXO	MÉDIA	30	4	4	16	
			BAIXO	ALTA	30	8	2	16	
	Reconfigurar e efetuar manutenção corretiva nos aparelhos Voip e apoio aos usuários	Remoto	BAIXA	BAIXA	30	1	7	7	
			BAIXA	MÉDIA	30	2	4	8	
		Presencial	BAIXA	ALTA	30	4	3	12	
			BAIXA	BAIXA	90	2	4	8	
BAIXA	MÉDIA	60	4	2	8				
BAIXA	ALTA	30	8	1	8				
MOVIMENTAÇÃO DE EQUIPAMENTOS									
Alocações e empréstimos de equipamentos e acessórios	Alocações, empréstimos, movimentação e instalação de equipamentos e periféricos de informática e telefonia	Presencial	BAIXO	BAIXA	240	2	10	20	Efetuar a entrega para fins de empréstimo e movimentação de equipamentos, regido
			BAIXO	MÉDIA	120	4	4	16	
			BAIXO	ALTA	60	8	2	16	
Aparelhos telefônicos moveis	Distribuir, substituir, realizar backup e configurações de aparelhos celulares	Presencial	ALTO	BAIXA	180	8	3	24	Distribuir e substituir aparelhos telefônicos moveis realizando
			ALTO	MÉDIA	180	16	6	96	
			ALTO	ALTA	120	32	11	352	

Movimentação de equipamentos	Recolhimento de equipamentos para manutenção corretiva/preventiva e para manutenção de equipamentos em garantia	Presencial	BAIXO	-	180	1	14	14	Ato de carregar/transportar os equipamentos para fins de manutenção (carregadores)
QUANTO AOS SERVIÇOS									
Backups	Realização de cópias dos arquivos e diretórios dos usuários	Presencial	ALTO	BAIXA	240	8	14	112	Realizar backups, solicitados pelos usuários, de arquivos e dados, em mídias, dispositivos de armazenamento
			ALTO	MÉDIA	240	16	6	96	
			ALTO	ALTA	240	32	4	128	
Cópia/Gravação de mídias eletrônicas	Geração de imagem, realização de cópias de mídias de CD/DVD para os usuários da CAPES	Remoto	BAIXO	-	-	1	4	4	Realização de cópias em série, de mídias de CD/DVD com equipamentos fornecidos pela CAPES (100 mídias = 1 ponto a estimativa refere-se a 1000 mídias mês)
Videoconferência	Organização e montagem	Presencial	ALTO	BAIXA	240	8	0	0	Montar estrutura de videoconferência,
			ALTO	MÉDIA	120	16	1	16	
			ALTO	ALTA	60	32	2	64	
QUANTO A PROBLEMAS DESCONHECIDOS									
Resolução de Problemas	Tornar problemas desconhecidos em incidentes conhecidos	Remoto	ALTO	-	-	64	1	64	Entende-se como problemas desconhecidos, novos eventos que venham

		Presencial							
Base de conhecimento	Criação de roteiros de atendimento e passos para resolução de problemas e realização de atendimentos e solicitações	Remoto	BAIXO	-	-	1	10	10	Criação de todos os roteiros de atendimentos para os incidentes
		Presencial							
QUANTO AO REGISTRO E ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS									
Registro e acompanhamento de chamados	Registrar e acompanhar chamados destinados à outros setores da TI que passem pelo Sistema de Demandas	Remoto	BAIXO	-	-	1	61	61	Consiste em registrar, encaminhar e acompanhar até o fechamento, solicitações destinadas a outras áreas da TI (cabimento, telefonia, desenvolvimento e rede)
TOTAL							730	3.964	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº xx/2009

ANEXO II

ENCARTE B – PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS – DEMONSTRATIVO DE CUSTOS

Nº Processo	
Licitação nº	

Dia ___/___/___ às ___:___ horas

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Tipo de serviço	
E	Unidade de medida	
F	Quantidade (<i>total</i>) a contratar (em função da unidade de medida)	
G	Nº de meses de execução contratual	

Módulo de Mão-de-obra vinculada à execução contratual Conforme Item 4.4.1.1 do Termo de Referência

Unidade de medida – tipos e quantidades

1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Quantidade
-		
-		

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra

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

Remuneração do empregado

I	Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário (Rateio dos salários por profissionais alocados na execução dos serviços) conforme item 4.4.1.1 do Termo de Referência		
B	-		
C	-		

D	-		
...			
Total de Remuneração			

Nota: Deverão ser informados os valores unitários por empregado.

Quadro com Detalhamento de Encargos Sociais e Trabalhistas

II	Encargos Sociais		R\$
1	INSS		
2	SESC/SESI		
3	SENAC/SENAI		
4	INCRA		
5	Salário Educação		
6	FGTS		
7	Seguro acidente de trabalho SAT/INSS		
8	SEBRAE		
Subtotal		0,00%	
9	Férias		
10	Auxílio doença		
11	Licença maternidade / paternidade		
12	Faltas legais		
13	Acidente de trabalho		
14	Aviso Prévio		
15	13º Salário		
Subtotal		0,00%	
16	Aviso Prévio Indenizado		
17	Indenização Adicional		
18	Indenização nas rescisões s/justa causa		
Subtotal		0,00%	
19	Incidência cumulativa dos Encargos do Grupo "A x B"		
Subtotal		0,00%	
VALOR DOS ENCARGOS SOCIAIS		0,00%	
VALOR DA MÃO-DE-OBRA (Remuneração + Reserva Técnica + Encargos Sociais):			

III	Insumos de Mão-de-obra(*)	%	Valor (R\$)
A	Transporte		
B	Auxílio alimentação (Vales, cesta básica etc.)		
C	Outros (especificar)		
Total de Insumos de Mão-de-obra			

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

V	Tributos	%	Valor
A	Tributos Federais (exceto IRPJ e CSLL)		
	(especificar)		

B	Tributos Estaduais/Municipais (especificar)		
C	Outros tributos (especificar)		
	Total de Tributos		

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS			
QUADRO-RESUMO DA REMUNERAÇÃO DA MÃO DE OBRA			
I	Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor unit. (R\$)
A	Remuneração		
B	Encargos sociais	%	
C	Insumos de mão-de-obra		
D	Subtotal (D = A+B+C)		-
E	Reserva técnica	%	
	Total de Mão-de-obra		-

Nota: O valor da Reserva técnica é obtido multiplicando-se o percentual sobre o subtotal da mão-de-obra principal.

QUADRO-RESUMO DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO

Valor Mensal Total ref. Mão-de-obra vinculada à execução contratual			
II	Unid / Elementos	Valor	Valor
A	Mão-de-obra (vinculada à execução dos serviços)		
B	Demais componentes.		
C	Tributos		
D	Valor mensal do serviço		
E	Preço mensal do serviço com total de pontos de atendimentos estimados por mês*		
F	Valor do ponto de atendimento		
G	Valor global da proposta (estimativa mensal de pontos de atendimento. X n° meses do contrato).		

A planilha acima deve servir como norteadora para as empresas licitantes, nela devem estar expressos todos os custos que a empresa terá para a realização do objeto, citando as quantidades de funcionários necessários, cargos dos mesmos, despesas, etc. A licitante também poderá utilizar outras tabelas para resumo e melhor entendimento, a fim de explicitar o valor a ser preenchido no quadro abaixo.

QUADRO RESUMO VALOR A SER COBRADO PELOS SERVIÇOS

Especificação	Tipo	Quantidades de Pontos/anoal	Valor Unitário do Ponto (R\$)
Serviço de Serviço Desk	Ponto de Atendimento MEC	132.000	13,74
	Ponto de Atendimento INEP	57.000	
	Ponto de Atendimento CAPES	48.000	

Obs: O cadastramento da proposta e os lances deverão ser dados em cima do unitário do ponto: R\$xxx

As proponentes interessadas deverão preencher o campo quantidade quando do cadastro de suas propostas no COMPRASNET o quantitativo de 237.000 pontos conforme [exemplo](#) abaixo:

QTDE	PREÇO UNIT.
237.000	13,74

Quantitativo divergente do estabelecido ensejará desclassificação da proposta.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 27/2009

ANEXO III

MINUTA DE CONTRATO

PROCESSO Nº 23000.016798/2008-72

MINUTA

CONTRATO Nº XX/2009 QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, REPRESENTADA PELO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, POR INTERMÉDIO DA DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E xxxxxxxxxxxx.

Aos xxxx(yyyy) dias do mês de xxxxx do ano de dois mil e oito, a **UNIÃO**, representada pelo **MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**, por intermédio da por intermédio da **DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – **CNPJ** sob o n.º **00394445/0139-39**, sediada na Esplanada dos Ministérios, Bloco “L”, Anexo II, Brasília-DF, neste ato representado pelo Diretor de Tecnologia da Informação **JOSÉ EDUARDO BUENO DE OLIVEIRA**, brasileiro, divorciado, Carteira de Identidade nº 6022014051, SSP/RS e CPF/MF nº 448.369.880-04, residente nesta capital, nomeado pela Portaria nº 108, publicada no Diário Oficial de 11 de fevereiro de 2008, consoante delegação de competência que lhe foi atribuída pela Portaria nº 699, de 30 de junho de 2008, publicada no Diário Oficial de 02 de julho de 2008, doravante denominada **CONTRATANTE** e a empresa **xxxxxxxx**, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – **CNPJ** sob o n.º **xx.xxx.xxx/000x-xx**, sediada na xxx neste ato representada pelo seu cargo, xxxxxxxxxxxxxx, nacionalidade, estado civil, profissão, **RG** nº **xxxx**, **expedida pela xxxxx**, **CPF/MF** nº **xxx.xxx.xxx-xx**, residente e domiciliado xxx, em xxxx, doravante denominada **CONTRATADA**, celebram o presente **CONTRATO**, decorrente do **Pregão Eletrônico nº xx/2009, Processo nº 23000.016798/2008-72**, sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por **menor preço global**, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho 2002, Decretos nº5.450, de 31 de maio de 2005, Instrução Normativa nº 02, de 30 de abril de 2008, Instrução Normativa nº 04 de 19 de maio de 2008, Acórdão nº 669/2008 – TCU, Decreto nº 2.271/97, aplicando-se, subsidiariamente, as disposições do Decreto nº nº 3.555, de 08 de agosto de 2000, alterado pelos Decretos nºs 3.693, de 20 de dezembro de 2000 e 3.784, de 06 de abril de 2001, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1997, Decreto nº 6.204, de 5 de setembro de 2007, Lei Complementar nº123, de 14 de dezembro de 2006, Lei nº

8.666, de 21 de junho de 1993, com suas alterações, mediante as Cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente **CONTRATO** tem por objeto a execução de serviços de atendimento e suporte técnico aos usuários de soluções de TI, para o Ministério da Educação, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP e Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES, conforme especificações e condições constantes do Termo de Referência e seus encartes, Edital do Pregão Eletrônico nº xx/2009, Ata de Registro de Preços e Proposta da Contratada, todos partes integrantes deste instrumento, como se nele transcritos estivessem.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS SERVIÇOS

A **CONTRATADA**, para a execução do objeto contratado deverá atender os seguintes elementos:

Horários para a prestação dos serviços:

2. O horário de funcionamento para este serviço será de segunda a sexta-feira das 08h às 18h para todos os usuários do MEC, CAPES e INEP e das 18h às 23:59h para aproximadamente 200 usuários nos Gabinetes dos Órgãos/Secretarias das instituições participantes;

Eventualmente é necessário que o *Service Desk* disponibilizem apoio aos usuários que necessitem realizar tarefas nos dias de sábados, domingos e feriados e/ou efetuar mudanças planejadas no parque tecnológico do MEC e autarquias participantes. Nesses casos, será comunicado à **CONTRATADA** os horários do plantão e a estimativa de usuários que necessitarão de apoio ou os serviços a serem realizados, para que a empresa avalie a força de trabalho necessária.

Endereço para aplicação dos serviços:

Os serviços serão prestados nas dependências do MEC nos seguintes locais:

31. MEC: Esplanada dos Ministérios, Bloco L e seus anexos, Brasília-DF;
32. CNE: End. SGAS AV. L/2 Sul Quadra 607 Lote 50 – Brasília-DF;
33. CETREMEC: SGAS 604, L2 Sul, LOTE 28 - Brasília-DF;
34. Ed. Garagem: SGNN, via N3 leste, Bloco A (fundos Anexos MEC).
35. INEP: SRTVS, Quadra 701, Bloco M, Edifício Sede - Brasília – DF

36. CAPES: Setor Bancário Norte, Quadra 2, Bloco L, Lote 06 –
Brasília - DF

Excepcionalmente, haverá necessidades de instalações de equipamentos, apoio técnico e suporte a usuários de informática fora dos locais descritos anteriormente. Nestes casos, os deslocamentos dos técnicos serão assegurados pela CONTRATADA. Trata-se de eventos em hotéis, centros de conversões e auditórios de Brasília e, eventualmente, atendimentos técnicos nas Regiões Administrativas do MEC no Rio de Janeiro-RJ e São Paulo-SP.

Escopo geral dos serviços contratados:

- Suporte técnico de informática em atendimento presencial e remoto;
- Instalação e configuração de sistemas corporativos em estações de trabalho;
- Instalação e configuração de sistemas operacionais, aplicativos de automação de escritório, bem como softwares auxiliares voltados à automação de postos de trabalho;
- Criação de senhas para acesso à rede, serviços da rede e sistemas corporativos do MEC, INEP e CAPES, assim como as mudanças de perfis para os serviços de rede e sistemas corporativos;
- Acompanhamento aos serviços de garantia e/ou manutenção em equipamentos de informática contratados de outras empresas que sejam necessários para a realização e fechamento de um atendimento;
- Reparos em equipamentos de informática que estejam descobertos de garantia do fornecedor ou de contrato de garantia;
- Operação de sistema automatizado de chamados, Sistema de Demandas, fornecido pela CONTRATANTE, especialmente: registro de ocorrências, estatísticas de atendimentos, controle de configuração e prontuário do parque de informática (de acordo com Encarte A);
- Gerência da Central de Serviços, gestão de incidentes e gestão de problemas, conforme função e disciplina da ITIL;

- Criação e manutenção da base de conhecimento (*knowledge base*) através do sistema próprio da CONTRATANTE;
- Definição, criação e manutenção dos roteiros de atendimentos.

4. Catálogo de Serviços (Serviços Padronizados)

As atividades que o *Service Desk* presta aos usuários, como ações complementares, denominadas de eventos, estão classificadas por categoria, e relacionados no relacionado Encarte “F” do Termo de Referência, dividindo-se em três grupos de eventos:

- Suporte ao Usuário: são os eventos tratados, preferencialmente, de forma remota e que tem características de resolução ágil.
- Logística: são os eventos que podem ser tratados de forma remota, no entanto, são preferencialmente atendidos na forma presencial.
- Novos eventos (Gestão de Problemas): são os relacionados no quadro constante do item 4.2.3 do Termo de Referência

5. Roteiros de Atendimento, Formulário Modelo-Padrão de Roteiro de Atendimento, Controle de implementação.

A **CONTRATADA** deverá seguir vários procedimentos padronizados, utilizando-se do Formulário Modelo-Padrão de Roteiro de Atendimento pré estabelecido, bem como todas as disposições constantes do item 4.3 do Termo de Referência.

6. Funcionalidades de Apoio ao Gerenciamento de Chamados e **SERVICE DESK**.

A **CONTRATADA**, para o cumprimento das metas estabelecidas, deverá organizar o *Service Desk* em equipes, conforme estabelecido no item 4.4.1.1 do Termo de Referência, divididas no três níveis abaixo, cujas principais responsabilidades estão estabelecidas no item 4.5 do Termo de Referência, devendo a **CONTRATADA** considerar todas as possibilidades, pontuando necessidades e responsabilidades que couberem dentro de cada nível de atendimento:

- Primeiro (1º) Nível: tem a função de resolver os chamados, realizar atendimentos remotos e dirimir dúvidas de usuários, não apenas tomando como fonte as pesquisas em bases de conhecimento, mas também por possuir profissionais com facilidades em se comunicar com usuários por telefone e com conhecimentos para resolver incidentes de configuração de hardwares e softwares remotamente;

- Segundo (2º) Nível: tem a função de resolver todos os chamados que não foram resolvidos no 1º nível de atendimento e atender a requisições de serviços presenciais, podendo, se necessário, solicitar apoio do 3º nível para resolução de problemas ou para a realização do atendimento;
- Terceiro (3º) Nível: áreas de especialistas (suporte e infraestrutura), destacando profissionais para a resolução de problemas desconhecidos, a fim de torná-los incidentes conhecidos. Sendo de suma importância que seja entendido que a presente contratação deve contemplar, nesse nível, apenas profissionais para resolução de problemas de suporte técnico e infraestrutura, mas com capacidade de interação com outros setores (desenvolvimento, banco de dados, rede, etc), para reativação de serviços e resolução de problemas desconhecidos que ainda não constem no catálogo de serviços.

7. Processos que formam o gerenciamento de chamados, conforme especificado no item 4.4.4 do Termo de Referência:

- Detecção, registro e classificação (ORDEM DE SERVIÇO);
- Suporte inicial;
- Investigação e diagnóstico;
- Resolução e Recuperação;
- Encerramento;
- Propriedade, monitoração, acompanhamento e comunicação;

8. Suporte aos serviços de TI

- O objeto contratado deverá ser realizado em total aderência aos preceitos dos capítulos de *SERVICE DESK* e gerenciamento de incidentes do suporte aos serviços de TI sob a ótica da ITIL.
- O *Service Desk* é responsável não só por identificar, mas também por seguir e monitorar o processo de resolução de todos os chamados registrados, mesmo que estes já tenham sido escalados para uma área técnica específica.
- O *Service Desk* deverá monitorar o status e o progresso de todos os chamados e manter sempre o cliente interno informado, até que o chamado seja finalizado.
- A missão do *Service Desk* é direcionar e melhorar os serviços providos para a organização e em nome da organização.
- O gerenciamento deverá cobrir a detecção, registro, classificação, suporte inicial, investigação, diagnóstico, resolução, recuperação, encerramento e monitoração de todos os chamados que se refiram a infraestrutura de TI da organização. Esse gerenciamento visa minimizar o impacto adverso no negócio, bem como

garantir que o melhor nível possível de qualidade e disponibilidade dos serviços seja mantido.

9. Qualificação Técnica

A **CONTRATADA** deverá assegurar que os profissionais alocados ao contrato sejam qualificados em seus respectivos campos de atuação, em conformidade com as disposições contidas no item 4.5 do Termo de Referência.

10. Modelo de Pontuação para os Serviços

A **CONTRATADA**, objetivando prestar um serviço com qualidade, deverá seguir as regras critérios e metas estabelecidas no item 5 Termo de Referência, por meio da definição de pontuação para cada tipo de evento, levando-se em consideração a tabela nele apresentada.

11. Qualidade de Serviços

Com o objetivo de se manter a qualidade e os níveis mínimos exigidos e, independente da pontuação aferida ao longo do período mensal, a **CONTRATADA** estará sujeita a compensação ou multa no valor a ser percebido, de acordo com os indicadores e metas de qualidade descrita na planilha constante do item 6 do Termo de Referência, devendo, ainda:

- atender aos requisitos mínimos obrigatórios de serviços;
- Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as exigências da qualidade dos serviços poderão ser flexibilizadas entre as partes;
- O nível de qualidade dos serviços será monitorado pelo MEC, CAPES e INEP e pela CONTRATADA, a partir do indicador de níveis de qualidade dos serviços prestados, que é alimentado com informações extraídas do Relatório Geral de Atendimentos Finalizados, conforme modelo, constante do item 6.2.3 do Termo de Referência.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Constituem obrigações da **CONTRATANTE**:

1. Comunicar à **CONTRATADA** toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do serviço;

2. Permitir acesso dos empregados da **CONTRATADA** às suas dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação para a execução dos serviços referentes ao objeto Contratado, quando necessário;
3. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos empregados da **CONTRATADA** ou por seus prepostos;
4. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências deste instrumento;
5. exercer a fiscalização dos serviços prestados, por meio de servidores designados;
6. Comunicar oficialmente à **CONTRATADA** quaisquer falhas verificadas no cumprimento do **CONTRATO**;
7. Avaliar relatório mensal dos serviços executados pela **CONTRATADA**, observando os níveis de serviço alcançados, conforme exigências contidas no Termo de Referência e seus encartes;
8. Implantar/migrar os dados necessários à execução dos serviços e efetuar a customização inicial e contínua do Sistema de Demandas;
9. Fornecer, à **CONTRATADA**, o espaço físico e infra-estrutura tecnológica básica (estações de trabalho, acesso ao software de controle de demandas, acesso a Internet e telefones fixos) adequada e necessária à prestação dos serviços.
10. Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho;
11. Verificar a regularidade de recolhimento dos encargos sociais antes do pagamento;
12. Recusar, com a devida justificativa, qualquer serviço prestado fora das especificações estabelecidas no Termo de Referência;

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da **CONTRATADA**;

1. Dar integral cumprimento ao Termo de Referência seus anexos, ao Edital de Pregão Eletrônico nº xx/2009 e à sua proposta;
2. Recrutar, selecionar e contratar os empregados tecnicamente qualificados e capacitados na execução dos serviços demandados, garantindo o cumprimento dos prazos fixados e a qualidade dos serviços fornecidos, de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas do Termo de Referência;

3. Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato no tocante aos itens de responsabilidade da **CONTRATADA**;
4. Certificar-se de que o preposto mantenha contato com o servidor do Ministério ou Autarquias, responsável pela fiscalização do contrato, periodicamente, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos empregados da **CONTRATADA**, comandando, coordenando e observando a execução dos serviços por estes prestados;
5. Obedecer às prerrogativas de Segurança Interna estabelecida nas Normas Internas de Segurança dos Órgãos participantes e respeitar o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal;
6. Responder por todos os danos patrimoniais e de quaisquer naturezas, causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionada à execução dos serviços objeto deste Contrato;
7. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados alocados para execução dos serviços;
8. Velar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso da **CONTRATANTE** sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos;
9. Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados, detalhando todos os serviços/eventos e suas referidas pontuações para conferência e ateste pelo Gestor do contrato;
10. Reportar ao Ministério imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da **CONTRATANTE**;
11. Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto desse Contrato, dentro das exigências de níveis de serviços aqui estabelecidos;
12. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções;
13. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o MEC, CAPES e INEP, devendo a **CONTRATADA** fornecer um Termo de Sigilo de Informações à **CONTRATANTE**, conforme minuta constante no ENCARTE E assegurando tal sigilo;
14. Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI do Ministério da Educação e das Autarquias participantes;

15. Estabelecer um plano de continuidade de serviço, de forma a prever as possíveis interrupções ocasionadas por situações adversas como: faltas, problemas de saúde dos profissionais, substituições, férias e outros;
16. A qualificação dos profissionais indicados pela **CONTRATADA** será verificada quando do início da prestação dos serviços. Caso os requisitos de qualificação profissional não sejam atendidos, ou sejam considerados insuficientes, a **CONTRATADA** deverá providenciar a imediata substituição do funcionário indicado;
17. Prover os recursos tecnológicos complementares necessários à prestação dos serviços, como rádios comunicadores, celulares em grupo, Headsets (fones), link para conexão à rede de computadores (no caso do 1º nível de atendimento estar fora das dependências do MEC e Autarquias) além das ferramentas necessárias à execução de consertos a itens de hardware;
18. Responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes a execução dos serviços;
- 19.. Responder pelos danos causados diretamente ao Ministério da Educação ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pela **CONTRATANTE**;
20. Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração seja qual for, desde que praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços, ainda que no recinto da **CONTRATANTE**;
- 21.. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às recomendações aceita pela boa técnica, normas e legislação;
22. Conduzir os serviços de acordo com o plano de transição item 7 do Termo de Referência;
23. Implantar a supervisão permanente dos serviços de modo adequado e de forma a obter uma operação correta e eficaz;
24. Atender prontamente quaisquer exigências do representante da **CONTRATANTE**, inerentes ao objeto deste instrumento;
25. Comunicar a **CONTRATANTE**, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos necessários;
26. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a **CONTRATANTE**;

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

CLAUSULA QUINTA – DO PREÇO E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

Item	Tipo	Quantidades de Pontos Mês	Valor Unitário do Ponto (R\$)	Valor Total Mês (R\$)	Total 12 Meses (R\$)
1	Ponto de Atendimento MEC				
2	Ponto de Atendimento INEP				
1	Ponto de Atendimento CAPES				

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - As despesas decorrentes da celebração do presente instrumento estão estimadas em R\$ xxxxxxxxxxxxxx, e correrão à conta do programa de Trabalho PTRES nº XXXXXX, Elemento de Despesa nº 33.90.39, em razão do que foi emitida a **Nota de Empenho nº 2009NEXXXXXX**, em favor da **CONTRATADA**.

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

CLÁUSULA SEXTA – DO PAGAMENTO

O pagamento será efetuado, mensalmente, em moeda corrente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, contados após o ateste da Nota Fiscal/Fatura da **CONTRATADA**, pelos Gestores do MEC, CAPES e INEP (validação feita através do Relatório Geral de Atendimentos Finalizados extraído do Sistema de Demandas) e emissão de ordem bancária para crédito em conta da licitante vencedora, e, comprovada a regularidade da empresa, mediante consulta “on line” ao SICAF, obedecendo ao cronograma abaixo:

ORDEM	AÇÕES A SEREM TOMADAS	RESPONSÁVEIS
Até o 3º dia útil do mês subsequente	Apresentação da Fatura e Nota Fiscal da CONTRATADA com todo o detalhamento dos serviços prestados e roteiros de atendimentos previstos e criados no mês	CONTRATADA
3 dias úteis após o item anterior	Prazo para o Gestor atestar e validar a Nota Fiscal, fazendo, se for necessário, os ajustes juntamente com a CONTRATADA	CONTRATANTE
5 dias úteis após o item anterior	Prazo para pagamento da Nota Fiscal	CONTRATANTE

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

a) - Do pagamento da remuneração e das contribuições sociais (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Previdência Social), correspondentes ao mês da última nota fiscal ou fatura vencida, compatível com os empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados, na forma do § 4º do

Art. 31 da Lei nº 9.032, de 28 de abril de 1995, quando se tratar de mão-de-obra diretamente envolvida na execução dos serviços na contratação de serviços continuados;

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

c) - Do cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pela Administração.

d) - O descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS ensejarão o pagamento em juízo dos valores em débito, sem prejuízo das sanções cabíveis.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – Havendo atraso de pagamento, provocado exclusivamente pela Administração, o valor devido será acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$I = \frac{TX}{100}$$

365

EM = I x N x VP, onde:

I = Índice de atualização financeira;

X = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA – Em cumprimento ao disposto no Art. 64, da Lei nº 9.430, de 27/12/96, Lei nº 9.718, de 27/11/98 e IN/SRF nº 480, de 15/12/2004, alterada pelas IN nº539, de 25/04/2005 e nº 706, de 09/01/2007, a Divisão de Execução Orçamentária e Financeira reterá na fonte o Imposto sobre a Renda da Pessoa Jurídica – IRPJ, bem assim a contribuição sobre o lucro líquido, a Contribuição para a Seguridade Social – COFINS e a contribuição para o PIS/PASEP sobre os pagamentos que efetuar a CONTRATADA se esta não apresentar cópia do Termo de Opção ou Certificado de Isenção do IRPJ, de que trata a Instrução Normativa SRF nº 79, de 01/08/2000.

SUBCLÁUSULA QUARTA - Antes de efetuar o pagamento será verificada a regularidade da **CONTRATADA** junto ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – SICAF, mediante consulta “on line”, cujo documento será anexado ao processo de pagamento.

SUBCLÁUSULA QUINTA – Quanto à prestação de serviços, na retenção do Imposto Sobre Serviços - ISS, será observado, no que couber, o disposto na Lei Complementar nº 116, de 31 de julho de 2003.

SUBCLÁUSULA SEXTA – Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA REPACTUAÇÃO

Poderá ser permitida a repactuação do valor do **CONTRATO**, deste que observado o interregno de 01 (um) ano, a contar da data da Proposta, devidamente fundamentada em Planilhas de Custos e Formação de Preços, nos termos do art. 5º, do Decreto nº 2,271 de 07 de julho de 1997 e dos arts. 37 a 41 da IN nº 02, de 30 de abril de 2008, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA

O presente **CONTRATO** terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura, podendo ser prorrogado por períodos subseqüentes de até 12 (doze) meses, limitada a 60 (sessenta) meses, após a verificação da real necessidade e com vantagens à Administração, nos termos do inciso II do artigo 57 da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA NONA – DA SEGURANÇA E DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES.

Cabe à **CONTRATADA** assegurar a disponibilidade, confidencialidade e integridade de dados, cuidando, sob pena de responsabilidade dos dirigentes e dos funcionários, por descumprimento de obrigações relacionadas com o sigilo e a segurança dos dados, informações e sistemas, para que se façam protegidos contra ações ou omissões intencionais ou acidentais, que impliquem perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações, indevidos ou mantidos com o mesmo nível de proteção, independentemente do meio no qual estejam armazenados, em que trafeguem, ou do ambiente em que estejam sendo processados, inclusive com adoção de política de segurança de informação, para atender os requisitos de sigilo e segurança definidos.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO DIREITO PATRIMONIAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL

A **CONTRATADA** cederá ao Ministério da Educação, nos termos do artigo 111, da Lei nº 8.666/93, concomitante com o art. 4º, da Lei no. 9.609/1998, o

direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência desta **CONTRATAÇÃO**, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA GARANTIA

Para assinatura do Contrato, a **CONTRATADA** prestará garantia no valor de **R\$ xxxxxxx**, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data de sua assinatura deste instrumento, correspondente ao percentual de 2,5% (dois vírgula cinco por cento) do valor global do **CONTRATO**, em uma das modalidades definidas no § 1º do artigo 56 da Lei nº 8.666/93.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - A **CONTRATANTE** fica autorizada a utilizar a garantia para corrigir imperfeições na execução do objeto deste **CONTRATO** ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da **CONTRATADA**, ou de preposto seu, ou, ainda, para satisfazer qualquer obrigação resultante ou decorrente de suas ações ou omissões.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - A autorização contida na Subcláusula anterior é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - A **CONTRATADA** se obriga a repor, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, o valor da garantia que vier a ser utilizado pela **CONTRATANTE**.

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

SUBCLÁUSULA QUINTA – A garantia será restituída, automaticamente, ou por solicitação, somente após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados à **CONTRATANTE** ou a terceiros, na execução do objeto deste **CONTRATO**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

A execução do Contrato, nos termos do § 1º do art. 67 da lei nº 8.666/93, será acompanhada e fiscalizada por servidor especificamente designado, por Portaria do Subsecretário de Assuntos Administrativos, como Representante da Administração, que anotarà, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto do presente contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, e atestará as notas fiscais/faturas de serviço, para fins de pagamento.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA – Para o acompanhamento e fiscalização do contrato, deverão ser observadas, no que couber, as disposições contidas nos artigos 31 a 36 da IN nº 02/2008.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – As decisões e providências que ultrapassem a competência do representante, deverão ser solicitadas ao seu gestor, em tempo hábil para a adoção das medidas que se fizerem necessárias.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA – A Administração, devidamente representada na forma desta Cláusula, poderá rejeitar, no todo, ou em parte, o objeto contratado, sem ônus para o MEC, se executados em desacordo com as especificações estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos, neste Contrato e na sua proposta.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

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

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

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

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

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

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

g) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, conforme Artigo 7º da Lei nº 10520 de 17 de julho de 2002;

h) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a **CONTRATADA** ressarcir a **CONTRATANTE** pelos

prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item anterior;

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

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

g) Para efeitos de sanção a ser aplicada, considerar-se-á “valor mensal” a média aritmética dos valores faturados nos últimos três meses de prestação de serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA RESCISÃO

A inexecução total ou parcial do objeto deste CONTRATO enseja sua rescisão, de conformidade com os Arts. 78 e 79 da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA PUBLICAÇÃO

O presente **CONTRATO** será publicado, por extrato, no Diário Oficial da União, nos termos do Parágrafo único do art. 61 da Lei n.º 8.666/93, correndo as despesas à expensas do **MINISTÉRIO**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO FORO

O Foro do presente **CONTRATO** é o da Justiça Federal, Seção Judiciária de Brasília/DF, para dirimir quaisquer litígios oriundos do presente instrumento contratual.

E, por assim estarem de pleno acordo, assinam o presente instrumento, em 02 (duas) vias, de igual teor e forma, para todos os fins de direito, na presença das duas testemunhas abaixo, que a tudo assistiram.

XXXXXXXXXXXX
CONTRATANTE

XXXXXXXXXXXX
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

NOME
C.I n.º
CPF

NOME
C.I n.º
CPF



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 27/2009

ANEXO IV

DECLARAÇÃO

(Nome da empresa).....,
CNPJ nº....., sediada (endereço completo), declara, sob as penas da Lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Cidade – (UF), de de 2009.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 27/2009

ANEXO V

DECLARAÇÃO

(Nome da empresa).....,
CNPJ nº....., sediada (endereço completo), declara, sob as penas da Lei, que não utiliza mão-de-obra direta ou indireta de menores de 18 (dezoito) anos para a realização de trabalhos noturnos, perigosos ou insalubres, bem como não utiliza, para qualquer trabalho, mão-de-obra direta ou indireta de menores de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz, a partir de 14 (catorze) anos. (conforme Lei nº 9.854/99)

Cidade – (UF), de de 2009.

(nome e número da identidade do declarante)



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 27/2009

ANEXO VI

MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

**ATA DE REGISTRO DE PREÇOS
PREGÃO ELETRÔNICO Nº xx/2009
PROCESSO Nº 23000.016798/2008-72**

Aos xxxxxx dias do mês de xxxxxxxxxx do ano de **dois mil e nove**, a União, representada pelo Ministério da Educação, por intermédio da Subsecretaria de Assuntos Administrativos, CNPJ nº **00.394.445/0003-65**, sediada na Esplanada dos Ministérios, Bloco “L”, Anexo I, 3º andar, em Brasília, neste ato representada pelo seu Subsecretário de Assuntos, **DENIO MENEZES DA SILVA**, brasileiro, casado, portador da Carteira de Identidade nº 5063320, expedida pela IFP/RJ, inscrito no CPF/MF sob o número 601.851.477-04, residente nesta Capital, nomeado pela Portaria nº 769 da Casa Civil/PR de 11 de novembro de 2008, publicado no Diário Oficial da União de 12 de novembro de 2008, consoante delegação de competência consubstanciada na Portaria nº 694, do Ministro de Estado da Educação, de 26 de maio de 2000, publicada no Diário Oficial da União de 29 de maio de 2000, **RESOLVE REGISTRAR OS PREÇOS** para execução de serviços de atendimento e suporte técnico aos usuários de soluções de TI, em face da classificação das propostas apresentadas pelas empresas, abaixo qualificadas, no **Pregão ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS nº xx/2009**, tipo menor preço global, conforme consta dos autos do Processo nº **23000.016798/2008-72**, regido pela Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Decreto 5.450, de 31 de maio de 2005, Decreto nº 3.931, de 19 de Setembro de 2001, alterado pelo Decreto nº 4.342, de 23 de agosto de 2002, aplicando-se, subsidiariamente, as disposições contidas no Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000, alterado pelos Decretos nºs 3.693, de 20 de dezembro de 2000 e 3.784, de 06 de abril de 2001, Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e demais legislação correlata:

1º lugar: (nome da empresa), inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ nº xxxxxxxx, sediada na xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, neste ato representado pelo seu xxxxxxxxxxxxxxxx, nacionalidade, estado civil, Portador da Carteira de Identidade nº xxxxxxxx, expedida pela xxxxx, CPF nº xxx.xxx.xxx-xx, residente e domiciliado em xxxxxxxx;

2º lugar: (nome da empresa), inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ nº xxxxxxxxxxxx .

3º lugar: (nome da empresa), inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ nº xxxxxxxx.

1 – DO OBJETO

A presente Ata tem por objeto o registro de preços visando a execução de serviços de atendimento e suporte técnico aos usuários de soluções de TI, de acordo com as condições e especificações constantes do Termo de Referência e seus encartes, Edital do Pregão Eletrônico nº xx/2009 e Proposta da Contratada, partes integrante deste instrumento, como se transcrito estivessem, para atendimento as necessidades do **ÓRGÃO GERENCIADOR** e dos **ÓRGÃOS PARTICIPANTES**:

- Órgão Gerenciador: **Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI/MEC**;
- Órgãos Participantes:

- Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira -INEP e
- Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES.

Item	ESPECIFICAÇÃO	UNID.	Classificação por	Valor Unitário	Valor Total
1			1ª		
			2ª		
			3ª		

2- DA VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

A presente Ata de Registro de Preços terá validade de 12 (doze) meses, a contar da data da sua assinatura.

Durante o prazo de validade desta Ata de Registro de Preço, o MEC não será obrigado a firmar as contratações que dele poderão advir, facultando-se a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, sendo assegurado ao beneficiário do registro preferência de fornecimento em igualdade de condições.

3 - DO CONTROLE E DAS ALTERAÇÕES DE PREÇOS

Durante a vigência da Ata, os preços registrados serão fixos e irrevogáveis, exceto nas hipóteses, devidamente comprovadas, de ocorrência de

situação prevista na alínea “d” do inciso II do art. 65 da Lei n.º 8.666/93 ou de redução dos preços praticados no mercado.

Mesmo comprovada a ocorrência de situação prevista na alínea “d” do inciso II do art. 65 da Lei n.º 8.666/93, a Administração, se julgar conveniente, poderá optar por cancelar a Ata e iniciar outro processo licitatório.

Comprovada a redução dos preços praticados no mercado nas mesmas condições do registro, e, definido o novo preço máximo a ser pago pela Administração, o Proponente registrado será convocado pelo MEC para alteração, por aditamento, do preço da Ata.

4 - DA UTILIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

Poderá utilizar-se da Ata de Registro de Preços qualquer órgão ou entidade da Administração que não tenha participado do certame, conforme condições abaixo, desde que devidamente comprovada a vantagem e, respeitadas no que couber, as disposições e as regras estabelecidas na Lei nº 8.666/93, no Decreto nº 3.931/01 e na IN-MARE nº 8, de 04 de dezembro de 1998 e IN-SEAP nº 04, de 8 de abril de 1999, relativas à utilização do Sistema de Registro de Preços.

Em observação as recomendações do Tribunal de Contas da União, a autorização de adesão de outros órgãos e entidades à presente Ata de Registro de Preços, ocorrerá mediante as seguintes condições:

- 37. anuência formal do Órgão Gerenciador;
- 38. autorização de adesão somente ocorrerá até 100% dos itens registrados em Ata (§ 3º do art. 8º, do Decreto 3.931/2001);
- c) os órgãos autorizados (“carona”) não poderão adequar o objeto pretendido à Ata, alterando especificações, características, periodicidade, frequência na execução, prazos de recebimento, quantitativos, métodos, etc., por mínimas que possam parecer, para sanear suas necessidades; e
- d) em caso de autorização de “Adesão” o Órgão Gerenciador disponibilizará cópia do Edital, da Ata, e da proposta do licitante.

5 – ATRIBUIÇÕES/OBRIGAÇÕES DO MEC – ÓRGÃO GERENCIADOR

Caberá ao MEC a prática de todos os atos de controle e administração do SRP, e ainda o seguinte:

- a) realizar os procedimentos de assinatura da Ata e o encaminhamento de sua cópia aos demais órgãos participantes;
- b) gerenciar a Ata de Registro de Preços, providenciando a indicação, sempre que solicitado, dos fornecedores, para atendimento às necessidades da Administração, obedecendo a ordem de classificação e os quantitativos de contratação definidos pelos participantes da Ata;

c) conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações dos preços registrados e a aplicação de penalidades por descumprimento do pactuado na Ata de Registro de Preços;

d) recusar qualquer serviço executado fora das especificações estabelecidas no Termo de Referência;

e) verificar a regularidade dos recolhimentos dos encargos sociais e trabalhistas antes de cada pagamento;

f) acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços contratados, nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666/93

g) efetuar o pagamento na forma e no prazo convencionados nesta Ata;

h) aplicar as sanções regulamentares e contratuais, se necessário;

i) prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela licitante vencedora;

j) fazer cumprir todas as obrigações e condições constantes do contrato a ser celebrado com a licitante vencedora.

6 - ATRIBUIÇÕES/OBRIGAÇÕES DOS ÓRGÃOS PARTICIPANTES

Caberá aos órgãos participantes indicar o gestor do ata, ao qual, além das atribuições previstas no [art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993](#), compete:

a) promover consulta prévia junto ao órgão gerenciador, quando da necessidade de contratação, a fim de obter a indicação do fornecedor, os respectivos quantitativos e os valores a serem praticados, encaminhando, posteriormente, as informações sobre a contratação efetivamente realizada;

b) assegurar-se, quando do uso da Ata de Registro de Preços, que a contratação a ser procedida atenda aos seus interesses, sobretudo quanto aos valores praticados, informando ao órgão gerenciador eventual desvantagem, quanto à sua utilização;

c) zelar, após receber a indicação do fornecedor, pelos demais atos relativos ao cumprimento, pelo mesmo, das obrigações assumidas, e também, em coordenação com o órgão gerenciador, pela aplicação de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento das obrigações assumidas;

d) informar ao órgão gerenciador, quando de sua ocorrência, a recusa do fornecedor em atender às condições estabelecidas no edital, firmadas na Ata de Registro de Preços, as divergências relativas à entrega dos serviços e a recusa do mesmo, se for o caso, em assinar o contrato;

e) os órgãos participantes do registro de preços deverão, quando da necessidade de contratação, recorrerem ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, para que este proceda a indicação do fornecedor e respectivos preços a serem praticados.

7 – DAS OBRIGAÇÕES DAS EMPRESAS

Constituem obrigações das empresas:

- a) dar cumprimento integral ao estabelecido no Termo de Referência, Edital do Pregão Eletrônico nº **xx/2009**, no Contrato, nesta Ata e à sua proposta;
- b) executar os serviços descritos no Termo de Referência, nos prazos estipulados, observando rigorosamente as especificações e exigências estabelecidas;
- c) responsabilizar-se, executar e acompanhar todas as obrigações constantes do contrato a ser celebrado;

8 - DO PAGAMENTO

O pagamento será efetuado, mensalmente, em moeda corrente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, contados após o ateste da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, pelos Gestores do MEC, CAPES e INEP (validação feita através do Relatório Geral de Atendimentos Finalizados extraído do Sistema de Demandas) e emissão de ordem bancária para crédito em conta da licitante vencedora, conforme disposto no artigo 40 Inciso XIV alínea “a” da Lei nº 8.666/93 e, comprovada a regularidade da empresa, mediante consulta “on line” ao SICAF, obedecendo ao cronograma abaixo:

Observação: Para fins de faturamento, o Relatório Geral de Atendimentos Finalizados será gerado sempre tendo como período de medição o primeiro e o último dia do mês anterior.

ORDEM	AÇÕES A SEREM TOMADAS	RESPONSÁVEIS
Até o 3º dia útil do mês subsequente	Apresentação da Fatura e Nota Fiscal da CONTRATADA com todo o detalhamento dos serviços prestados e roteiros de atendimentos previstos e criados no mês	CONTRATADA
3 dias úteis após o item anterior	Prazo para o Gestor atestar e validar a Nota Fiscal, fazendo, se for necessário, os ajustes juntamente com a CONTRATADA	CONTRATANTE
5 dias úteis após o item anterior	Prazo para pagamento da Nota Fiscal	CONTRATANTE

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

- a) Do pagamento da remuneração e das contribuições sociais (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Previdência Social), correspondentes ao mês da última nota fiscal ou fatura vencida, compatível com os empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados, na forma do § 4º do Art. 31 da Lei nº 9.032, de 28 de abril de 1995, quando se tratar de mão-de-obra diretamente envolvida na execução dos serviços na contratação de serviços continuados;

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

c) Do cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pela Administração.

d) O descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS ensejarão o pagamento em juízo dos valores em débito, sem prejuízo das sanções cabíveis.

Havendo atraso de pagamento, provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido será acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$I=(TX/100) \cdot 365 \cdot EM = I \cdot N \cdot VP$, onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

9 - DO CANCELAMENTO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

O Proponente terá o seu registro de preço cancelado na Ata, por intermédio de processo administrativo específico, assegurado o contraditório e ampla defesa:

a) A pedido, quando:

- comprovar estar impossibilitado de cumprir as exigências da Ata, por ocorrência de casos fortuitos ou de força maior;
- o seu preço registrado se tornar, comprovadamente, inexequível em função da elevação dos preços de mercado dos insumos que compõem o custo do material.

b) Por iniciativa do MEC, quando:

- não aceitar reduzir o preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado;
- perder qualquer condição de habilitação ou qualificação técnica exigida no processo licitatório;

- por razões de interesse público, devidamente motivadas e justificadas;
- não cumprir as obrigações decorrentes da Ata de Registro de Preço;
- não comparecer ou se recusar a retirar, no prazo estabelecido, os pedidos decorrentes da Ata de Registro de Preço, sem justificativa aceitável;
- caracterizada qualquer hipótese de inexecução total ou parcial das condições estabelecidas na Ata de Registro de Preço ou nos pedidos dela decorrentes.

Em qualquer das hipóteses acima, concluído o processo, o MEC fará o devido apostilamento na Ata de Registro de Preço e informará aos Proponentes a nova ordem de registro.

10 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pela inexecução total ou parcial das obrigações contratuais, a CONTRATANTE pode, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

- a) Advertência que será aplicada através de notificação por meio de ofício, mediante contra-recibo do representante legal da CONTRATADA estabelecendo o prazo de 05 (cinco) dias úteis para que a CONTRATADA apresente justificativas para o atraso no cumprimento das obrigações contratuais, que só serão aceitas mediante crivo da administração;
- b) Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do contrato para índice de qualidade de atendimento abaixo de 75% (setenta e cinco por cento);
- c) Multa de 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal do contrato para reincidência no índice de qualidade de atendimento abaixo de 75% (setenta e cinco por cento);
- d) Multa de 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal do contrato para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA;
- e) Multa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução parcial de serviço ou descumprimento de obrigação contratual;
- f) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado em caso de inexecução total da obrigação assumida;

g) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, conforme Artigo 7º da Lei nº 10520 de 17 de julho de 2002;

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

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

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

k) Para efeitos de sanção a ser aplicada, considerar-se-á “valor mensal” a média aritmética dos valores faturados nos últimos três meses de prestação de serviços.

11– DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da contratação dos serviços, objeto desta Ata, correrão a conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União, para os exercícios 2009, a cargo do MEC e Órgãos participantes, cujos programas de trabalho e elemento de Despesa específico constarão da respectiva Nota de Empenho.

12 – DO FORO

É competente o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária de Brasília - DF para dirimir quaisquer questões decorrentes da utilização da presente Ata de Registro de Preços.

E por estarem justas e compromissadas, as partes assinam a presente Ata em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para todos os fins de direito, na presença das duas testemunhas abaixo, que o tudo assistiram.

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Subsecretário de Assuntos Administrativos

XXXXXXXXXX
Empresa

TESTEMUNHAS:

Nome:
CPF:
RG:

Nome:
CPF:
RG: