



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

PLANEJAMENTO DE CONTRATAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº 23000.016152/2018-67

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa para a prestação de serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominado Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, voltado para a disponibilidade dos serviços, visando atender às necessidades do Ministério da Educação – MEC, baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC. Entendendo-se por:

GRUPO	ITEM	OBJETO	QTD	UNIDADE MEDIDA
1	01	Serviços Continuados de implantação, operação e gestão de Central de Serviços (Service Desk) de atendimento e suporte técnico (1º e 2º níveis) aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS)	12	MESES
	02	Serviços Projetizados de Atendimento ao Usuário de TIC	5.000	UST

2. COMPOSIÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

- 2.1. **ENCARTE A:** Escopo dos Serviços e Atividades;
- 2.2. **ENCARTE B:** Escopo dos Serviços por UST;
- 2.3. **ENCARTE C:** Requisitos de Qualificação Profissional;
- 2.4. **ENCARTE D:** Níveis Mínimos de Serviços;
- 2.5. **ENCARTE E:** Parque Tecnológico;
- 2.6. **ENCARTE F:** Histórico do MEC;
- 2.7. **ENCARTE G:** Critérios para Transição Contratual;
- 2.8. **ENCARTE H:** Planilha de Formação de Preços;
- 2.9. **ENCARTE I:** Critérios de Sustentabilidade Ambiental;
- 2.10. **ENCARTE J:** Termo de Aceite Provisório - TAP;
- 2.11. **ENCARTE K:** Termo de Aceite Definitivo - TAD;
- 2.12. **ENCARTE L:** Ordem de Serviços - OS;
- 2.13. **ENCARTE M:** Termo de Vistoria Técnica;

2.14. **ENCARTE N:** Termo de Compromisso contendo a Declaração de Ciência e Sigilo;

2.15. **ENCARTE O:** Portaria nº 120, de 02 de março de 2016; e

2.16. **ENCARTE P:** Declaração de Parentesco.

3. **JUSTIFICATIVA**

3.1. A presente contratação tem por objetivo prover melhorias aos serviços de atendimento e suporte técnico aos serviços de TIC que são suportados pela infraestrutura do Ministério da Educação.

3.2. Os colaboradores do Ministério da Educação (MEC) utilizam rotineiramente equipamentos e recursos de TIC para execução de suas atividades. O atendimento e o suporte técnico tempestivo a esses usuários, bem como a construção e manutenção de processos da infraestrutura, com soluções de TIC, são atividades essenciais para a continuidade e correto funcionamento dos serviços prestados pelo MEC à sociedade. Portanto, para que haja um atendimento de qualidade, é necessária uma atividade constante de gestão e sistemas informatizados que garantam a sua disponibilidade permanente, além do constante e tempestivo suporte ao usuário.

3.3. Hoje o MEC dispõe de um contrato de prestação de serviços técnicos para atendimento dessas necessidades permanentes de suporte aos usuários de serviços de TIC, segundo o modelo de Service Desk (Contrato nº 47/2012). Contudo, o prazo de vigência do citado contrato está se encerrando, sem possibilidade de prorrogação, e por se tratar de serviço de natureza continuada e com caráter essencial à continuidade das atividades da Administração faz-se necessária a pretensa contratação.

3.4. A Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) deste Ministério encontra-se em constante processo de modernização, sempre buscando melhorias no atendimento à crescente demanda por serviços de TIC, de modo a oferecer melhores condições de trabalho aos colaboradores deste órgão e uma melhor prestação de serviços à sociedade.

3.5. Portanto, a ampla e consistente infraestrutura de TIC do MEC, bem como o número expressivo de aproximadamente 3.000 (três mil) colaboradores existentes no órgão, necessita, cada vez mais, de soluções e serviços que suportem de maneira ativa e eficiente as atividades desenvolvidas e praticadas nas unidades internas, com a real capacidade de atendimento ágil às demandas diárias e, assim, garantir manutenção da disponibilidade dos serviços prestados pela Administração.

3.6. De igual modo, as melhores práticas de TIC definem que as organizações devem se concentrar em suas atividades finalísticas e, sempre que for uma opção tecnicamente viável e vantajosa (principalmente sob os aspectos econômico e estratégico) as atividades-meio devem ser terceirizadas. Portanto, os serviços a serem terceirizados são diversos e complementares àqueles atribuídos aos servidores, não se confundindo com as atividades inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo órgão.

3.7. Em linha, com o Decreto-Lei nº 200/67, que dispõe que “Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução” (Art. 10 § 7º), o MEC adota uma estratégia de execução indireta, pois necessita suprir a demanda desses serviços de TIC, e em virtude da demanda diária de gestão de solicitações de suporte e execução de serviços técnicos específicos para atender às necessidades do MEC (suporte técnico, intervenção em desktops, instalação de aplicativos, atualizações de softwares, ligação de computadores, serviços de videoconferência, substituição de equipamentos de TIC, etc.), que envolve as atividades continuadas de atendimento e suporte técnico a usuários de soluções de TIC, a pretensa contratação torna-se essencial ao pleno desempenho e manutenção da

disponibilidade das atividades e dos serviços prestados pelo órgão.

3.8. De acordo com o guia de boas práticas de contratação de soluções de tecnologia da informação do Tribunal de Contas da União – TCU no item 6.3.5, subitem 2 e sua fundamentação legal no subitem 2.1, no qual o modelo de execução do objeto deve contemplar a seguinte definição básica “A definição do método para quantificar os volumes de serviços a demandar ao longo do contrato, se for o caso, deve estar devidamente justificada. No caso da prestação de serviços, deve-se definir métodos de estimativa e mensuração que privilegiem a remuneração da contratada mediante a mensuração de resultados e que eliminem a possibilidade de remunerá-la com base na quantidade de horas trabalhadas não produtivas, visando à economicidade, eficácia e eficiência da contratação, bem como identificar os responsáveis pelas demandas”, informação também pactuada pela IN 04/14 SLTI MP – Art. 19º- IV– “forma de pagamento, que será efetuado em função dos resultados obtidos”.

3.9. Os serviços a serem prestados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 2.271, de 1997, e adequam-se às exigências da Instrução Normativa SLTI 04/2014, caracterizando-se como atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante.

3.10. Os serviços que se pretende contratar enquadram-se na classificação de serviços comuns, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, do Decreto nº 3.555, de 2000, e do Decreto 5.450, de 2005.

3.11. Desta forma, em síntese, na busca pela manutenção da qualidade dos serviços do MEC, o modelo de serviços de uma Central de Serviços é fundamental à continuidade regular das atividades do Ministério, sendo o responsável em realizar o atendimento aos usuários de forma remota e presencial, proporcionando mais eficiência e segurança na resolução das requisições e problemas relacionados à tecnologia em uso, gerando ainda uma base de conhecimento, por meio de um corpo de profissionais capacitados, complementando os procedimentos de gestão implantados no MEC com a utilização das boas práticas do ITIL.

4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

4.1. A contratação está alinhada ao Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação do MEC, PETIC 2017-2020, objetivo estratégico de nº 5: “Implementar e fortalecer mecanismos de Governança e Gestão em TIC e suas respectivas ferramentas”, com o objetivo de Implementar um arcabouço robusto de Governança de TIC através de mecanismos como metodologias, frameworks e ferramentas de suporte à Governança. E à necessidade de Contratação ID 44: “Disponer de Solução de Central de Serviços de TIC”, presente no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações do MEC, PDTIC 2017-2020.

5. BENEFÍCIOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Manter ambiente e estrutura adequada de serviços de atendimento e suporte técnico capaz de suportar com eficácia e eficiência o atual e crescente número de demandas de TIC;

5.2. Propiciar ao MEC um processo efetivo de execução de solicitações capaz de apoiar as atividades de gerenciamento de incidentes, eventos, requisições e Central de Serviços, segundo modelo de serviços pautado em melhores práticas de ITIL;

5.3. Prover o relacionamento adequado entre os processos de gestão de TIC, facilitando a restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos serviços de negócios do MEC e dentro dos níveis mínimos de serviços ou prioridades estabelecidas;

5.4. Oferecer nível de atendimento aos serviços com qualidade a todos os usuários, com efetivo gerenciamento das demandas e das solicitações encaminhadas a TIC;

5.5. Promover a disseminação adequada de informações para os usuários dos serviços de TIC, quanto aos incidentes reportados à Central de Serviços;

- 5.6. Manter aderência às diretrizes estabelecidas no PDTIC e no PETIC do MEC, além de suas metas estratégicas de negócio;
- 5.7. Orientar, esclarecer e solucionar, por meio de atendimento remoto e/ou presencial, os problemas relativos aos serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos, videoconferência e demais produtos e serviços disponibilizados pela área de TI;
- 5.8. Criar e atualizar uma base de conhecimento de TIC do MEC;
- 5.9. Criar relatórios gerenciais que permitam identificar possíveis problemas de infraestrutura;
- 5.10. Padronizar métricas de classificação da qualidade dos serviços de TIC com níveis de qualidade de atendimento.

6. OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

- 6.1. A contratação em questão visa melhorar o atual modelo contratual de Service Desk, e tem por objetivo prover os usuários com um ponto único de contato, por meio de uma central de serviços, sendo vital para uma comunicação efetiva entre os usuários e as equipes de TIC, o que propiciará uma gestão e fiscalização orientada à qualidade dos serviços prestados, com a promoção de recursos suficientes e adequados às atividades do MEC.
- 6.2. A principal missão da Central de Serviços de TIC é prover o restabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, minimizando o impacto as áreas de negócios causados por falhas de TIC, obtendo melhorias no processo de atendimento de demandas de suporte técnico remoto e presencial, de modo a manter a disponibilidade das informações e dos serviços de TIC do MEC.

7. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 7.1. Para elaboração deste documento foram observadas, dentre outros normativos legais:
 - 7.1.1. Lei Federal nº 8.666/1993: Institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
 - 7.1.2. Lei Federal nº 10.520/2002: Institui no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
 - 7.1.3. Lei Federal nº 12.846/2013: Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências;
 - 7.1.4. Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, alterada pela Lei Complementar nº 147, de 7 de agosto de 2014: Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte; altera dispositivos das Leis nº 8.212 e nº 8.213, ambas de 24 de julho de 1991, da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, da Lei nº 10.189, de 14 de fevereiro de 2001, da Lei Complementar nº 63, de 11 de janeiro de 1990; e revoga as Leis nº 9.317, de 5 de dezembro de 1996, e nº 9.841, de 5 de outubro de 1999;
 - 7.1.5. Lei nº 12.305, de 02 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.
 - 7.1.6. Decreto nº 2.271/1997: Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
 - 7.1.7. Decreto nº 5.450/2005: Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
 - 7.1.8. Decreto nº 7.174/2010: Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo

Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;

7.1.9. Decreto nº. 7.203/2010: Dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal;

7.1.10. Decreto nº 7.746/2012: Regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública - CISAP;

7.1.11. Decreto nº 7.903/2013: Estabelece a aplicação de margem de preferência em licitações realizadas no âmbito da administração pública federal para aquisição de equipamentos de tecnologia da informação e comunicação que menciona;

7.1.12. Decreto nº 9.450/2018: Institui a Política Nacional de Trabalho no âmbito do Sistema Prisional, voltada à ampliação e qualificação da oferta de vagas de trabalho, ao empreendedorismo e à formação profissional das pessoas presas e egressas do sistema prisional, e regulamenta o § 5º do art. 40 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que regulamenta o disposto no inciso XXI do caput do art. 37 da Constituição e institui normas para licitações e contratos da administração pública firmados pelo Poder Executivo Federal;

7.1.13. Instrução Normativa SLTI nº 01, de 19 de janeiro de 2010: Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

7.1.14. Instrução Normativa SLTI nº 04, de 11 de setembro de 2014: Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal e suas alterações;

7.1.15. Instrução Normativa SLTI nº 05, de 27 de junho de 2014: Dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral e suas alterações;

7.1.16. Instrução Normativa SLTI nº 05, de 26 de maio de 2017 - Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;

7.1.17. Portaria nº 1054/2011: Aprova a Política de Segurança da Informação e Comunicações – POSIC no âmbito do Ministério;

7.1.18. Portaria nº 120, de 10 de março de 2016 – Institui o rito do Processo Administrativo de Apuração de Responsabilidade - PAAR das infrações praticadas pelos fornecedores do Ministério da Educação e regulamenta as competências administrativas para aplicação das sanções administrativas cabíveis.

7.1.19. Resolução nº 03, de 27 de agosto de 2013, Normas deliberadas pelo Comitê de Segurança da Informação e Comunicações do Ministério da Educação;

7.1.20. Demais legislações correlatas, aplicando-se subsidiariamente, no que couber.

8. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. O objeto da contratação enquadra-se na categoria de serviços comuns, conforme preveem a Lei nº 10.520/2002 e o Decreto nº 5.450/2005, por possuir especificações usuais de mercado, nos termos dos citados diplomas legais e em harmonia, também, com as jurisprudências do TCU.

"Devido à padronização existente no mercado, os bens e serviços de tecnologia da informação geralmente atendem a protocolos, métodos e técnicas pré-estabelecidos e conhecidos e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado. Logo, via de

regra, esses bens e serviços devem ser considerados comuns para fins de utilização da modalidade Pregão. (Lei 10.520/2002, art. 1º; Acórdão 2.471/2008-TCU - Plenário, item 9.2.2).

8.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 2.271, de 1997, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

8.3. Os serviços possuem natureza continuada conforme definido na Portaria nº 1.4787, de 27 de novembro de 2014, art. 1º inc. LIX.

8.4. Para a contratação de serviços comuns de informática e automação, definidos na Lei nº 8.248/91, será assegurado o direito de preferência previsto no seu art. 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

8.5. Nos termos da Lei nº 8.248, de 1991, as licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

8.6. A licitante enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar, em campo próprio do sistema, que atende aos requisitos do art. 3º da Lei complementar 123, de 2006, para fazer jus aos benefícios previstos na Lei.

8.7. A licitante que pretenda usufruir dos benefícios previstos no Decreto nº 7.174, de 2010, deverá declarar, também, em campo próprio do sistema, que atende aos requisitos estabelecidos no art. 5º do referido Decreto.

8.8. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

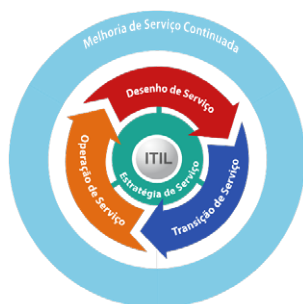
8.9. A contratação tem por escopo serviços contínuos seguindo o modelo baseado em resultado. A aferição da qualidade dos serviços será realizada pela CONTRATANTE por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no Nível Mínimo de Serviços previamente definidos.

9. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

9.1. Contratação de serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominado Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, voltado para a disponibilidade dos serviços, visando atender às necessidades do Ministério da Educação – MEC, baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC.

9.2. Dentre as boas práticas de gestão de TIC o Ministério da Educação optou estrategicamente por buscar aderir à Biblioteca de Infraestrutura da Tecnologia da Informação mundialmente conhecida como ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Trata-se de um conjunto de livros que recomendam as melhores práticas no gerenciamento de serviços de TIC, considerando o ciclo de vida do serviço e a contínua mensuração e melhoria na qualidade dos serviços de TIC entregues.

9.3. Assim, o ITIL apresenta-se como um guia de boas práticas aplicável a todos os tipos de entidades prestadoras de serviços de TIC que provêm serviços ao negócio, assim como a DTI presta serviços ao MEC.



9.4. Nesta direção, o MEC emvidou esforços, implantou e está amadurecendo diversos processos de gerenciamento de serviços de TIC por intermédio de outro contrato, nas diferentes fases do ciclo de vida dos serviços, tais como:

9.4.1. **Estratégia de Serviço:**

9.4.1.1. Gerenciamento da Demanda;

9.4.1.2. Gerenciamento Financeiro;

9.4.1.3. Gerenciamento de Portfólio.

9.4.2. **Desenho de Serviço:**

9.4.2.1. Gerenciamento do Catálogo de Serviços;

9.4.2.2. Gerenciamento dos Níveis de Serviços;

9.4.2.3. Gerenciamento de Capacidade;

9.4.2.4. Gerenciamento de Fornecedores.

9.4.3. **Transição de Serviço:**

9.4.3.1. Gerenciamento da Mudança;

9.4.3.2. Gerenciamento da Configuração;

9.4.3.3. Gerenciamento de Liberação.

9.4.4. **Operação de Serviço:**

9.4.4.1. Gerenciamento de Incidentes;

9.4.4.2. Gerenciamento de Problemas.

9.5. O modelo de Central de Serviços é orientado às boas práticas de gestão de TIC e possui como objetivo central ser um ponto único de contato entre a unidade de TIC e os usuários que utilizam seus serviços, sendo responsável pela triagem, priorização e feedback, capaz de construir e manter uma base de conhecimento centralizado que dê apoio à tomada de decisão gerencial, viabilizando a melhoria contínua do atendimento.

9.6. Neste modelo, as solicitações de usuários chegam no 1º nível e, na medida do possível, são atendidas. Se for o caso, são escaladas para o 2º nível, que, se for caso, são escaladas para quem de direito dentro do processo, mas sempre que solucionados, voltam até o 1º nível para encerramento e avaliação da satisfação do usuário.

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

9.8. A Central de Serviços, também conhecida em inglês como Service Desk, é uma função dentro da TIC que tem como objetivo ser o ponto único de contato entre os usuários/clientes e o departamento de TI, sendo diretamente responsável pela percepção e satisfação dos mesmos quanto à qualidade e efetividade dos serviços de TIC da organização.

9.9. A contratação inclui o fornecimento, pela CONTRATADA, de profissionais qualificados de modo a executar os serviços de suporte técnico, pautados nas boas práticas, procedimentos de qualidade, análises e especificações técnicas, de modo a garantir que os serviços entregues agreguem valor ao negócio.

9.10. Para operar e melhorar tanto os serviços como as tecnologias de apoio, bem como quaisquer outros recursos necessários para viabilizar os serviços, a CONTRATADA deverá utilizar-se da ferramenta de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (GSTI) fornecida e já implantada pela CONTRATANTE.

9.11. São serviços escopo da contratação:

SERVIÇO	DESCRIÇÃO
Gerenciamento de Central de Serviços	Responsável pela supervisão dos recursos técnicos e coordenação das atividades envolvidas na Central de Serviços, alinhadas aos processos de gerenciamento de serviços de TIC, promovendo a padronização, conformidade e melhoria contínua dos serviços.
Atendimento de Primeiro Nível	Responsável pelo atendimento inicial, registro, complementação de informações, categorização, tratativa e encerramento de todas as solicitações, bem como o encaminhamento para a equipe de suporte adequada. Deve ser o ponto único de contato para os usuários de serviços de TIC.
Atendimento de Segundo Nível	Responsável pelo atendimento especializado necessário para tratar as solicitações não finalizadas no Primeiro Nível. Se necessário, encaminha o chamado para atendimento técnico de maior nível de especialização ou aciona áreas técnicas específicas de terceiros.

10. MODELO DE SERVIÇOS

10.1. O modelo escolhido para a presente contratação é baseado em métricas combinadas (Níveis Mínimos de Serviços e UST's), sendo assim os serviços previstos para operacionalização de Central de Serviços, serão realizados em regime de pagamento mensal fixo baseado no cumprimento das metas estipuladas nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS), com gestão técnico-operacional sob responsabilidade da CONTRATADA. E os serviços projetizados serão realizados utilizando a métrica UST, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.

10.2. A aferição da qualidade dos serviços será realizada pela CONTRATANTE, por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no Nível Mínimo de Serviço exigido, conforme orientado pelo TCU.

Súmula 269 TCU

*Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a **resultados ou ao atendimento de níveis de serviço**, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.*

10.3. A proposta dos serviços a serem contratados, combinada com o modelo de remuneração proposto de contratação por resultado, corroborado pelas premissas defendidas, por exemplo, pela ITIL, proporcionam a possibilidade de remuneração por resultado.

10.4. De forma geral, a contratação de serviços operacionais especializados em TIC vem sendo fortalecida no âmbito da Administração Pública em decorrência das normas legais, de orientações do TCU e do seu comprovado sucesso.

10.5. Para execução dos serviços, será implementado o método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão e fiscalização do contrato, e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues à CONTRATADA, ficando esta responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

10.6. Todos os serviços deverão ser prestados de acordo com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL v3 - Information Technology Infrastructure Library, Versão 3 – Revisão 2011).

10.7. A CONTRATADA deverá realizar atendimento e suporte ao usuário, bem como alimentar e atualizar a Base de Conhecimento com as soluções utilizadas para resolução das demandas. Para tanto deverá utilizar a solução de GSTI da CONTRATANTE para gerenciamento de serviços de TIC, visando apoiar a execução e gestão dos serviços contratados e processos implantados.

10.8. A CONTRATADA deve possuir capacitação técnica mínima para atender em plenitude a execução dos serviços demandados, sendo responsável pelo dimensionamento da equipe responsável pela prestação das atividades a serem desempenhadas, considerando a volumetria de recursos computacionais de TIC e dos serviços executados.

11. DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

11.1. A solução deverá ser composta pelos itens descritos na tabela a seguir, bem como sua descrição resumida e quantidades.

ITEM	OBJETO	QTD	UNIDADE DE MEDIDA
1	Serviços continuados de implantação, operação e gestão de Central de Serviços (Service Desk) de atendimento e suporte técnico (1º e 2º níveis) aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as especificações e condições constantes neste Termo de Referência e seus Encartes.	12	Meses
2	Serviços Projetizados de Atendimento ao Usuário de TIC	5.000	UST

11.2. Tendo em vista que as contratações anteriores não previam o atendimento de demandas projetizadas, não foi possível obter um histórico que evidencie uma estimativa de consumo para esse serviço. Assim, foi estimado um quantitativo mínimo para contemplar o atendimento das eventualidades, bem como evoluções tecnológicas no parque de TIC da CONTRATANTE.

12. ESTRUTURA DO PARQUE TECNOLÓGICO DO MEC

12.1. Foi feito um levantamento atual do parque tecnológico do MEC que está contemplado e

detalhado pelo escopo de serviços da Central de Serviços no **ENCARTE E – PARQUE TECNOLÓGICO.**

13. HISTÓRICO DO MEC

13.1. Para auxiliar as licitantes no dimensionamento da força de trabalho necessária para a execução dos serviços, o **ENCARTE F – HISTÓRICO DO MEC** apresenta a volumetria dos serviços executados, utilizando como referência os relatórios de serviços apresentados do atual contrato, baseando-se no histórico da ferramenta de registro de demandas.

14. ESTIMATIVA DE PREÇOS

14.1. Com o intuito de verificar o preço máximo que a Administração se propõe a pagar com a contratação do objeto, foram realizados pelo MEC os procedimentos de pesquisa de preços previstos na Instrução Normativa nº 05/2014, de 27 de junho de 2014, conforme consta nos autos do processo.

14.2. Diante dos valores apurados pela Administração, consolidados no Mapa Comparativo de Preços, foi adotado a metodologia da média de preços obtida na pesquisa de preços, cujo valor apresenta-se na tabela abaixo:

OBJETO	GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	QTD	VALOR TOTAL ESTIMADO
Contratação de serviços continuados e especializados na área de TIC denominado Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk	1	1	Serviços Continuados de implantação, operação e gestão de Central de Serviços (Service Desk) de atendimento e suporte técnico (1º e 2º níveis) aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS)	12 MESES	R\$4.084.086,30
		2	Serviços Projetizados de Atendimento ao Usuário de TIC	5.000 UST	R\$673.799,93

14.3. Portanto, com base na pesquisa de preços realizada pela Administração, estima-se o valor total anual de **R\$ 4.757.886,23 (quatro milhões setecentos e cinquenta e sete mil, oitocentos e oitenta e seis reais e vinte e três centavos)** para a contratação do objeto em tela.

15. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. A cobertura das despesas necessárias à execução dos serviços contratados correrá à conta dos recursos específicos consignados ao Ministério da Educação no Orçamento Geral da União, para o exercício de 2018, no elemento de despesa para custeio, 33.90.40, e subelemento de despesa 10.

15.2. As despesas nos anos subsequentes, em caso de prorrogação, estarão submetidas à dotação orçamentária própria prevista para atendimento a presente finalidade, a ser consignada ao MEC, na Lei Orçamentária da União.

16. FORMALIZAÇÃO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

16.1. Após a homologação da licitação, o adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, cuja vigência será de 12 (doze) meses,

podendo ser prorrogado por interesse da Contratante até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disciplinado no contrato.

16.2. Previamente à contratação, a Administração realizará consulta “on line” ao SICAF, bem como ao Cadastro Informativo de Créditos não Quitados – CADIN, cujos resultados serão anexados aos autos do processo.

16.2.1. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

16.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

16.4. O prazo previsto para assinatura ou aceite poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

17. **GARANTIA CONTRATUAL**

17.1. O início da execução contratual só ocorrerá mediante a apresentação da garantia, dentre uma das modalidades definidas no § 1º do art. 56, da Lei nº 8.666/93, em até 10 (dez) dias úteis da assinatura da avença contratual.

17.2. O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 3% (três por cento) do valor global dos serviços, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais. O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período a critério da Administração contratante.

17.2.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

17.2.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Contratante a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

17.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.

17.4. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

17.4.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

17.4.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

17.4.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada.

17.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

17.6. O garantidor não é parte legítima para figurar em processo administrativo instaurado pela Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada (inserido pela IN nº

05/2017).

17.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

17.8. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data em que for notificada.

17.9. Será considerada extinta a garantia:

17.9.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

17.9.2. No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será estendido, nos termos da comunicação.

18. **PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

18.1. A execução do contrato será baseada no modelo onde a CONTRATANTE será responsável pela gestão do contrato, pelo ateste dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues. A CONTRATADA é responsável pela execução dos serviços, gestão dos recursos técnicos, e outros necessários à execução das atividades.

18.2. A prestação dos serviços será realizada por meio da execução das atividades descritas no **ENCARTE A – ESCOPO DOS SERVIÇOS E ATIVIDADES e ENCARTE B – ESCOPO DOS SERVIÇOS POR UST**, onde estão especificadas as atividades a serem executadas pela CONTRATADA, segundo os processos, padrões e procedimentos da CONTRATANTE.

18.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipes técnicas de forma a atender os requisitos mínimos de qualificações profissionais exigidos para cada serviço, conforme o **ENCARTE C – REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL**.

18.4. Para execução dos serviços técnicos a CONTRATADA deverá fornecer:

18.4.1. Maletas de ferramentas contendo todos os utensílios necessários à execução dos serviços, tais como chaves de fenda, chaves Philips, alicates convencionais, alicates de corte, multímetro, etc;

18.4.2. Notebook e celular para utilização dos técnicos;

18.4.3. Aplicativo/Software de clone e reparo de máquina, dentre outros;

18.4.4. Aplicativo/Software para execução dos serviços de edição de áudio e vídeo;

18.4.5. Demais ferramentas ou softwares necessários para execução das atividades objeto desta contratação.

18.5. Todas as requisições e os serviços executados deverão estar registrados na ferramenta de GSTI – Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação, disponibilizado pela CONTRATANTE, para fins de acompanhamento e avaliação dos Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos.

18.6. O encerramento de todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema de gestão de demandas de TIC deverá ser precedido de evidência da resolução, com as comprovações do fato de que as atividades ocorreram.

18.7. Caso a solução de GSTI esteja indisponível, a CONTRATADA também deverá atender às solicitações devidamente registradas em meios alternativos, como e-mail, mensagens de celular ou qualquer

outro meio que evidencie a intenção de uma solicitação de serviços por parte dos integrantes da CONTRATANTE. Deste modo, as solicitações deverão ser imediatamente registradas na solução de GSTI, assim que a disponibilidade for normalizada.

18.8. Qualquer dificuldade ou anormalidade durante a prestação dos serviços deve ser imediatamente reportada à CONTRATANTE, por escrito, sob risco de não ser aceita a alegação de culpa de terceiros, como justificativa para execução inadequada, insatisfatória ou incompleta dos serviços.

18.9. A CONTRATADA deverá acatar as determinações feitas pela fiscalização da CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto do contrato.

18.10. A frequência de aferição e avaliação da qualidade dos serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatórios gerenciais dos serviços prestados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão e fiscalização contratual. O conteúdo detalhado e a forma dos relatórios gerenciais serão definidos pelas partes, entretanto, deverão conter no mínimo as informações necessárias para aferir os elementos de gestão e fiscalização do contrato, tais como extrato de chamados executados, níveis mínimos de serviços, período de execução dos serviços e etc.

18.11. No decorrer da execução do contrato, os Níveis Mínimos de Serviços exigidos não poderão ser alterados, pois uma possível flexibilização, após a concorrência, violaria o princípio da isonomia da licitação. Destaca-se também a obrigatoriedade de vinculação ao instrumento convocatório, pelo qual a Administração não pode descumprir as normas e condições do edital ao qual se acha estritamente vinculada (caput dos Arts. 3º e 41, e Art. 54, § 1º, da Lei nº 8.666/1993). O TCU, por meio do Acórdão TCU-Plenário nº 1.480/2007, já se manifestou quanto a não possibilidade de celebração de Acordos de Nível de Serviço, assim cita o acórdão:

68. A expressão Acordo de Nível de Serviço (originalmente, Service Level Agreement - SLA) tem um significado muito próprio na literatura amplamente aceita, particularmente na biblioteca de melhores práticas ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Refere-se aos ajustes feitos, em tempo de negociação e durante a gestão do contrato, entre contratante e contratado, sobre a forma de realização do objeto em questão.

69. Na Administração Pública, porém, em virtude da exigência de clareza do objeto para fins de isonomia licitatória, não é possível negociar Acordos de Nível de Serviço, na acepção mundialmente aceita. Assim, fica mais coerente com a legislação de licitações e contratos a expressão Nível Mínimo de Serviço Exigido, que decorrerá dos requisitos obrigatórios do edital (ou da proposta vencedora, quando esta superar os requisitos obrigatórios) e, quando for o caso, da pontuação obtida nos requisitos pontuáveis.

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

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

19. HORÁRIO E LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

19.1. Os serviços objeto desta contratação, deverão ser realizados nos seguintes locais:

19.1.1. Esplanada dos Ministérios, Bloco "L", Edifícios Sede, Anexo I e II e Garagem, Ministério da

Educação-MEC, Brasília/DF, CEP: 70.047-900;

19.1.2. Conselho Nacional de Educação – CNE, sito à Avenida L2 Sul, SGAS 607, Bloco 50, na cidade de Brasília/DF, CEP: 70.200-670.

19.2. Para a prestação dos serviços, os profissionais da CONTRATADA serão acomodados nas dependências da CONTRATANTE, que será responsável por fornecer todos os recursos necessários, tais como, mobiliário (cadeiras e mesas de escritório), microcomputadores, telefones de mesa (fixos), ferramenta de GSTI, ferramenta de acesso remoto e salas com espaço adequado para acomodação dos profissionais. Cabe ressaltar que os serviços não serão prestados mediante dedicação exclusiva de mão de obra.

19.3. A CONTRATADA poderá utilizar ferramenta de acesso remoto diversa da disponibilizada pelo MEC. Para tanto, a ferramenta disponibilizada deverá ser homologada e aprovada pela CONTRATANTE, e possuir recurso de gravação das ações executadas pelo técnico e solicitação de autorização do usuário para iniciar os atendimentos remotos.

19.4. Além da sala principal, que será disponibilizada para acomodar a equipe da CONTRATADA, o MEC poderá disponibilizar outras salas próximas ao gabinete do ministro, da secretaria Executiva e nas dependências do CNE com vistas a acomodação das equipes de nível 2, quando do atendimento presencial aos departamentos citados.

19.5. O atendimento remoto será prestado nas dependências do MEC e se dará apenas pela rede interna da CONTRATANTE. Por requisito de segurança não é permitido o acesso remoto de fora da rede do MEC.

19.6. O horário de atendimento da Central de Serviços (primeiro e segundo níveis) será 5 (cinco) dias na semana, de segunda a sexta, das 07h00 às 22h00h. A CONTRATADA deverá disponibilizar, obrigatoriamente, profissionais para atendimento remoto e presencial nas dependências da CONTRATANTE, em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto do contrato.

20. QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

20.1. Cabe à CONTRATADA dimensionar e manter um número adequado de profissionais qualificados para a execução dos serviços, considerando o histórico do contrato atual, o crescimento do volume de serviços, às exigências contratuais, os níveis mínimos de serviços, os critérios de qualidade, período normal de atendimento presencial e extraordinário, observando sempre os limites da legislação trabalhista, sob pena de glosas nas faturas, sem prejuízo das demais sanções previstas no instrumento convocatório.

20.2. Os recursos humanos disponibilizados pela CONTRATADA deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos do MEC, o que exige a disponibilização e a autorização na utilização de senhas privilegiadas para acesso a serviços críticos, mediante a adoção de procedimentos em conformidade com as regras de segurança estabelecidas.

20.3. Durante o período de atendimento, a equipe da Central de Serviços de TIC deverá estar uniformizada com camisa polo ou social e identificados por crachá. Para atendimento ao Gabinete do Ministro e à Secretaria Executiva o uniforme deverá ser obrigatoriamente a camisa social.

20.4. Em caso de faltas, férias ou ausências legais dos profissionais, a CONTRATADA deverá manter os requisitos mínimos de qualificações técnicas exigidas no **ENCARTE C – REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL**, sendo necessário providenciar substitutos para cobrir as qualificações quando não houver profissionais que atendam determinados requisitos mínimos exigidos para o serviço em que estiver designado.

20.5. A CONTRATADA deverá indicar um profissional responsável pela gestão administrativa do contrato, denominado Preposto, devendo indicar ao menos um substituto para momentos de indisponibilidade, faltas, férias e ausências legais.

20.6. A CONTRATADA deverá indicar um profissional, denominado Responsável Técnico, para exercer as atividades do serviço de Gerenciamento da Central de Serviços, sendo o ponto focal de contato entre as equipes, além de responder pela execução e coordenação dos serviços. Ele também será o responsável pelo contato com os requisitantes para interpretação das demandas complexas, delegação e integração das equipes de cada serviço, objetivando o atendimento das demandas de forma coordenada. O Responsável Técnico não poderá ser o profissional designado para o desempenho de outras funções no contrato, como de preposto ou técnicos de atendimento de nível 1 e 2, devendo indicar ao menos um substituto para momentos de indisponibilidade, faltas, férias e ausências legais.

20.7. Por se tratar de uma contratação que deve se orientar pelas melhores práticas de gestão de serviços de TIC, é imprescindível que os recursos envolvidos na execução dos serviços sejam qualificados adequadamente para atuarem na prestação de serviços objeto desta contratação. Assim, para se estabelecer um parâmetro de qualidade que ateste as habilidades e competências dos profissionais que serão disponibilizados para execução dos serviços previstos nesta contratação, foram definidos requisitos mínimos de qualificação profissional (formação acadêmica, certificação e experiência) no **ENCARTE C – REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL**.

21. CRITÉRIOS PARA AFERIÇÃO DOS SERVIÇOS

21.1. A contratação pretendida prevê o estabelecimento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade dos serviços, que contemplarão as metas de **Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**, bem como outros parâmetros que serão usados para mensurar a qualidade e o padrão de atendimento dos serviços. Assim, esses indicadores servirão de base para que a gestão e fiscalização do contrato realize o acompanhamento dos serviços prestados, bem como a aferição do cumprimento das metas estabelecidas.

21.2. A CONTRATANTE deverá fornecer uma lista de usuários em atividade com prioridade de atendimento (VIPs). Todos os chamados de usuários com prioridade terão atendimento iniciado antes dos demais chamados, independentemente da ordem de chegada, e terão prazo diferenciado para serem solucionados, conforme os níveis de serviço definidos.

21.3. Os indicadores, as metas, a forma de aferição e a pontuação para glosa de metas não cumpridas estão detalhados no **ENCARTE D – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO** e na **TABELA I do ENCARTE B – ESCOPO DOS SERVIÇOS POR UST**.

22. ESCOPO DOS SERVIÇOS

22.1. O escopo dos serviços, bem como as atividades a serem executadas durante a execução do contrato estão descritas no **ENCARTE A – ESCOPO DOS SERVIÇOS E ATIVIDADES**.

22.2. O escopo dos serviços de atendimento ao usuário de TIC por demanda, bem como as atividades e o catálogo de serviços a serem executadas via entregáveis (USTs) estão descritas no **ENCARTE B – ESCOPO DOS SERVIÇOS POR UST**.

23. PADRÃO DE QUALIDADE

23.1. Os serviços deverão ser realizados com base nas boas práticas, preconizadas por modelos como ITIL (Information Technology Infrastructure Library), COBIT (Control Objectives for Information and related Technology), PMBOK (Project Management Base of Knowledge), bem como melhores práticas recomendadas pelos fabricantes de cada recurso computacional utilizado no MEC e os padrões ANSI/TIA/EIA, ISO e ABNT.

23.2. A CONTRATADA deverá executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações da CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

23.3. Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, com base em programas de formação e certificações oficiais, e com experiência e capacidade técnica mínima para atender à complexidade especificada nos procedimentos.

23.4. Os serviços deverão ser prestados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar a conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.

23.5. Os recursos técnicos designados para a prestação dos serviços serão fiscalizados, verificando-se as condições em que as atividades estão sendo realizadas, as qualificações técnicas exigidas, bem como o cumprimento das metas de Níveis Mínimos dos Serviços estabelecidas.

23.6. As demandas concluídas poderão ser auditadas por amostragem, com a finalidade de confirmar sua resolução e qualidade dos serviços. A identificação de demandas concluídas sem a devida evidência de solução implicará em contabilização de pontos para compensação na fatura do mês em que as inconsistências forem identificadas.

23.7. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, recusar o atendimento dos serviços por profissionais que não atendam aos requisitos mínimos exigidos.

23.8. A CONTRATADA deverá prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização da CONTRATANTE, no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado, bem como aos requisitos de qualidade.

23.9. Em complemento aos indicadores de NMS exigidos, foi elaborada uma lista de verificação para controle de ocorrências da execução contratual, **TABELA II do ENCARTÉ D – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS**, com a previsão de situações que ensejam aplicação de glosas nos pagamentos a serem efetuados. Tal medida busca motivar a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como o cumprimento dos requisitos do contrato.

23.10. Os serviços de atendimento ao usuário por demanda, por serem específicos e não usuais, serão contemplados e aferidos por níveis de serviços específicos, detalhados na **TABELA I do ENCARTÉ B – ESCOPO DOS SERVIÇOS POR UST**.

24. RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS

24.1. Recursos materiais: Para que a referida contratação possa ser executada nos moldes propostos, caberá à CONTRATANTE a disponibilização dos materiais nas dependências do MEC o mobiliário (cadeiras e mesas de escritório), microcomputadores e telefones de mesa (fixos), bem como a ferramenta de GSTI e uma sala com o espaço físico necessário para comportar a equipe de profissionais da CONTRATADA.

24.2. Recursos humanos: Os papéis e responsabilidades dos recursos humanos necessários para a prestação dos serviços por parte da CONTRATADA, conforme descrito no **ENCARTÉ C – REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL**. Os recursos humanos, por parte do MEC, necessários para a gestão e fiscalização do contrato e prestação dos serviços, seguem as determinações contidas na Instrução Normativa nº 04 de 11 de setembro de 2014, publicada pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG:

24.2.1. Gestor do Contrato;

24.2.2. Fiscal Requisitante;

24.2.3. Fiscal Administrativo;

24.2.4. Fiscal Técnico

24.3. Recomenda-se que estes papéis sejam preenchidos, se possível, pelos mesmos Servidores Públicos que integraram esta equipe de planejamento da contratação. Recomenda-se ainda que cada papel descrito acima possua um Servidor Público que possa assumir como substituto em caso de eventual afastamento do titular.

25. **ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL**

25.1. Os serviços objeto desta contratação são considerados essenciais e de natureza contínua, pois devem ser realizados ininterruptamente, e sua paralisação acarretará em suspensão ou o comprometimento das atividades prestadas pelos colaboradores do MEC.

25.2. Assim, o processo de transição do contrato se inicia a partir do momento em que a CONTRATADA assume as responsabilidades, de forma gradual, pelos serviços prestados, preparando-se para o início efetivo da operação. Esse processo de transição contratual tem o propósito de preparar a CONTRATADA a assumir integralmente as obrigações advindas com o contrato, e será baseada em reuniões e repasse de documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções adquiridas.

25.3. No primeiro momento do processo de transição, devem-se observar alguns aspectos para orientar e gerenciar a entrega de serviços. Muitas atividades interdependentes existem no processo e deve-se adotar um plano de transição definido pela CONTRATADA, para que a execução de todas as tarefas seja realizada adequadamente.

25.4. O Projeto de Transição deve ser adotado logo após a reunião de alinhamento das expectativas contratuais e o detalhamento e análise das atividades que serão realizadas pela CONTRATADA. O planejamento da transição deve ser único e abranger todas as atividades entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE em um gerenciamento conjunto.

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

25.6. Os critérios para Continuidade e Transição Contratual estão definidos no **ENCARTE G – CRITÉRIOS PARA TRANSIÇÃO CONTRATUAL**.

26. **RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS**

26.1. Observa-se que o processo de contratação proposto atende às recomendações legais, proporcionando ampla disputa licitatória e adotando o modelo de prestação de serviços tendo seu pagamento baseado em regime de preço fixo com deduções na fatura pelo não alcance das metas de Níveis Mínimos de Serviço estabelecidas.

26.2. Este modelo permitirá a redução de custos em caso de mudanças futuras de empresas CONTRATADA, pelo simples fato de todos os processos envolvidos preverem documentação. A quantificação do volume e o nível de serviço definido assegurarão à CONTRATANTE a posse efetiva de todos os procedimentos e informações necessárias para a continuidade por outra empresa, principalmente quanto ao conhecimento do negócio institucional envolvido em cada processo.

26.3. Assim, a contratação proposta é viável para o Ministério da Educação, por atender os principais quesitos de contratação, baseando-se nos seguintes princípios:

26.3.1. Eficácia - As atividades preveem o prazo para execução e estão baseadas em resultados e níveis de qualidade definidos;

26.3.2. Eficiência - Os prazos previstos foram definidos de acordo com a experiência do corpo técnico e a

necessidade da organização, sendo factíveis e realizáveis se a CONTRATADA estiver provida de recursos profissionais especializados, capacitados e experientes na execução das atribuições demandadas. Como requisitos para obtenção desse objetivo, para tarefas que atendam a serviços considerados críticos pela DTI;

26.3.3. Economicidade - A definição dos resultados, vinculados aos níveis de serviços exigidos para cada produto demandado, proporcionará ao MEC resultados efetivos por custo justo, já que as especificações prévias da maioria das tarefas em fase licitatória darão às concorrentes igualdade de condições para provisionar o custo real da contratação;

26.3.4. Isonomia - A definição prévia dos serviços previstos proporcionará a todos as concorrentes, conhecimentos prévios dos serviços exigidos, dando visibilidade ao processo e permitindo a livre concorrência de mercado;

26.3.5. Padronização - Os modelos de demandas e os resultados exigidos apoiados em documentações técnicas, registros, processos de trabalho e procedimentos de execução proporcionam um padrão de produtividade, independentemente dos adotados para efetivação de melhores práticas.

26.3.6. Caracterização - O modelo de prestação de serviços prevê que a CONTRATADA seja integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedado à equipe do MEC, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência sobre a administração da mesma, ou comando direto sobre seus empregados, fixando toda negociação na pessoa do preposto da CONTRATADA ou seu substituto.

27. **CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO**

27.1. Os serviços objeto da contratação serão acompanhados e auditados por profissionais do MEC, que se certificarão do atendimento dos objetivos definidos e a conformidade com as normas e melhores práticas pertinentes.

27.2. Os serviços contratados deverão obedecer aos níveis mínimos de serviços especificados no **ENCARTE D – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS.**

27.3. O objeto deste Termo de Referência será dado como recebido de acordo com os artigos 73 a 76 da Lei nº 8.666/93, neste caso, no que couber, mediante termos de aceite.

27.4. **TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO**

27.4.1. Mediante termo, os serviços serão recebidos PROVISORIAMENTE, pelo (s) servidor (es) responsável (eis) designado pelo MEC para acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 02 (dois) dias úteis da entrega do Relatório Mensal de Serviços.

27.4.2. O Relatório Mensal de Serviços deverá ser entregue ao MEC, para análise, até o 5º dia útil do mês subsequente a prestação dos serviços. Caso seja reprovada, a empresa CONTRATADA deverá, após a notificação do MEC, realizar os ajustes necessários para torná-la aderente às especificações técnicas, sem prejuízo de aplicação de penalidades previstas contratualmente.

27.5. **TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO**

27.5.1. Os serviços serão recebidos DEFINITIVAMENTE, mediante termo, em até 10 (dez) dias úteis da emissão do Termo de Recebimento Provisório, pelo(s) servidor (es) responsável (eis) designado (s) pelo MEC, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de observação ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais, observando o disposto no art. 69 da Lei nº 8.666/93.

27.5.2. O referido prazo pode ficar suspenso, ou mesmo ser prorrogado, em eventual discordância do relatório entregue, de modo que a CONTRATADA faça os ajustes necessários para validação, ou apresente as justificativas pertinentes a avaliação realizada.

27.5.3. O Gestor do Contrato emitirá TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO referente à OS/Relatório Mensal de Serviços, concluída e entregue. Isso ocorrerá após avaliação de conformidade, verificação de que os relatórios estão de acordo com as especificações técnicas estabelecidas na OS e demais condições contratuais.

27.5.4. Finda a etapa de recebimento, o MEC lavrará o TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, autorizando assim a emissão da Nota Fiscal pela CONTRATADA.

27.5.5. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança da prestação dos serviços, nem a ético-profissional pela perfeita execução do Contrato, dentro dos limites estabelecidos em Lei

28. VISTORIA TÉCNICA

28.1. Considerando a importância e relevância do serviço objeto dessa contratação, e que o atendimento e o suporte técnico tempestivo aos usuários reflete diretamente no bom funcionamento dos serviços desempenhados diariamente pelo Órgão e naqueles entregues à sociedade, considerando ainda as peculiaridades dos serviços (como o de videoconferência por exemplo), o trânsito para acesso tendo em vista a extensão da infraestrutura predial, a dispersão das salas de videoconferência e a estrutura física dos locais de prestação dos serviços, que contempla o edifício sede, os dois anexos do MEC e ainda o Conselho Nacional de Educação - CNE, o sub dimensionamento dos serviços, por falta de conhecimento real da estrutura que será contemplada na execução das atividades de atendimento e suporte técnico poderá trazer sérios prejuízos para o MEC, impactando diretamente na qualidade e eficiência dos serviços a serem prestados e ainda trazer prejuízos de natureza econômica (com a formulação de propostas imprecisas) para a CONTRATADA. Portanto, balizados pelo princípio da eficiência, com vista a condicionar à elaboração de propostas precisas, contendo todos os elementos técnicos e financeiros necessários à efetiva execução do objeto, **a vistoria técnica será obrigatória**, posto que é inviável, descrever e transcrever todas as informações necessárias para a compreensão do ambiente computacional, predial e de logística para a prestação dos serviços da CONTRATANTE. Além disso, é imprescindível que a licitante tenha aptidão e conhecimento antecipado do tamanho do ambiente, uma vez que não é permitido o acesso remoto às instalações da CONTRATANTE.

28.2. Esta exigência, também, se faz necessária para que as LICITANTES absorvam conhecimento do ambiente físico e computacional, com maior nível de detalhe e tirem suas dúvidas a fim de obterem conhecimento das condições reais do local onde será executado o objeto, visando o equilíbrio de entendimento entre os participantes do certame, para que viabilizem a elaboração de suas propostas comerciais, equilibradas técnica, econômica e financeiramente, bem como, dentro da realidade, razoabilidade, expectativas e necessidades da CONTRATANTE.

28.3. A vistoria deverá ser realizada por um representante da empresa licitante, sendo necessário agendamento prévio por meio do telefone (61) 2022-9637 ou 2022-9600, em horário comercial (entre 9:00 e 17:00h) e, deverá ser realizada no máximo até o dia anterior da data de abertura do certame, ressaltando que a vistoria será realizada com uma empresa por vez.

28.4. A vistoria técnica será acompanhada por responsável designado pela CONTRATANTE, visando a apresentar o ambiente físico e funcional da CONTRATANTE, de forma a uniformizar o entendimento quanto às condições para a fiel execução do objeto deste Termo de Referência.

28.5. Durante a vistoria, a LICITANTE obterá todas as informações necessárias para que possa dimensionar o tamanho da equipe necessária para executar a demanda estimada e o custo da prestação dos serviços, de modo a formar sua proposta o mais próximo possível da realidade da CONTRATANTE.

28.6. Sendo assim, não será aceita alegação posterior, quanto à incapacidade de prestar os serviços ou mesmo inexecução contratual, por erros na formulação dos preços.

28.7. Oportuno ressaltar o alinhamento com o egrégio Tribunal de Contas da União na representação TC-021.411/2007-5:

“GRUPO I - CLASSE VI – 1a Câmara

TC-021.411/2007-5

Natureza: Representação

Entidade: Instituto Nacional do Seguro Social – Gerência Executiva em Juazeiro do Norte/CE

Interessada: Construtora Santos Carneiro Ltda.

Advogado constituído nos autos: Carlos Henrique de Castro Ehrich (OAB/CE – 11.834)

Sumário: REPRESENTAÇÃO. ALEGAÇÃO DE ILEGALIDADE DE CLÁUSULA EDITALÍCIA. ARGUMENTAÇÃO IMPROCEDENTE. NEGATIVA DE PROVIMENTO. DETERMINAÇÃO.

1. Considera-se improcedente Representação quando as alegações oferecidas pela representante são insuficientes para caracterizar ilegalidade na licitação questionada.

2. A apresentação de certidão de vistoria nos prédios e nos equipamentos onde os serviços de manutenção, objeto do certame licitatório, serão realizados, contendo declaração, assinada por responsável técnico e pela representante legal da empresa, de pleno conhecimento do estado de uso e das condições físicas prediais, não configura exigência impertinente capaz de macular o processo licitatório.

[...]

6.4 [...] O seu objetivo reside em que os participantes do certame tenham condições de apresentar uma proposta mais próxima dos custos reais para execução dos serviços, uma vez tendo conhecido as condições exatas das instalações do contratante (disposição de móveis, localização do imóvel, dificuldades de acesso, número de pavimentos etc.). Portanto, a exigência da Administração visa muito mais a preservar o interesse das partes e ao equilíbrio econômico-financeiro do contrato que frustrar o caráter competitivo da licitação, como informado. ”

28.8. Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções dos projetos não poderão constituir pretexto para a CONTRATADA cobrar “serviços extras” e/ou alterar a composição de preços. Considerar-se-á a CONTRATADA especializada nos serviços objeto do Contrato e, por conseguinte, deverá ter considerado no valor global de sua proposta as informações, complementos e demais ações necessárias ao completo detalhamento dos projetos em questão.

28.9. Realizada a vistoria, será emitida a DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA, conforme modelo constante do **ENCARTE M**, assinado por ambas as partes.

29. HABILITAÇÃO TÉCNICA

29.1. Além da habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira e regularidade fiscal, conforme determina a Lei nº 8.666/93, será considerada habilitada no certame, além das exigências administrativas e legais especificadas no Edital, a empresa que apresentar:

29.1.1. Atestado(s) de capacidade técnico-operacional emitido por órgão ou entidade da Administração Pública Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada que comprove ter a empresa prestado, satisfatoriamente, pelo período de **12 (doze) meses**, os serviços de suporte técnico a usuários de Tecnologia da Informação (Help Desk/Service Desk), comprovando:

29.1.1.1. Serviços de Atendimento médio mínimo de **2.000 (dois mil)** chamados por mês em um único contrato ou em contratos distintos, desde que os serviços tenham sido executados de forma concomitante;

29.1.1.2. Serviços de Atendimento de 1º nível (telessuporte), por meio de central telefônica, para, no mínimo, **1.300 (um mil e trezentos)** usuários em um único contrato ou em contratos distintos, desde que os serviços tenham sido executados de forma concomitante;

29.1.1.3. Serviços de Atendimento de 2º nível (suporte local) em ambientes com pelo menos **1.400 (um mil e quatrocentas)** estações de trabalho, incluindo desktops e notebooks, incluindo serviços de instalação,

configuração e suporte técnico em estações com ambiente Microsoft Windows 7 e Windows 10 em um único contrato ou em contratos distintos, desde que os serviços tenham sido executados de forma concomitante;

29.1.1.4. Serviços de suporte em sistemas operacionais (IOS e Android) de dispositivos móveis, com no mínimo **80 (oitenta)** dispositivos em um único contrato ou em contratos distintos, desde que os serviços tenham sido executados de forma concomitante;

29.1.1.5. Serviços de automação de parque computacional com utilização da solução System Center Configuration Manager para um parque de no mínimo **1.400 (um mil e quatrocentas)** estações de trabalho em um único contrato ou em contratos distintos, desde que os serviços tenham sido executados de forma concomitante;

29.1.1.6. Serviços de Atendimento, para, no mínimo, **1.300 (um mil e trezentos)** usuários de TIC, em um único contrato ou em contratos distintos, desde que os serviços tenham sido executados de forma concomitante, comprovando experiência no desenho, instrumentalização, implementação e operacionalização de processo em solução de ITSM, utilizando os seguintes processos/função da biblioteca ITIL v3:

Service Desk (Central de Serviços);

Gerenciamento de Incidentes;

Gerenciamento de Problemas;

Cumprimento de Requisições.

29.2. A participação de empresas do mesmo grupo econômico, para fins de apresentação de atestados, será admitida dentro das normas legais.

29.3. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

29.4. Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada dos softwares, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados, bem como informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início dos serviços prestados, dos produtos atestados. Para fins de comprovação serão aceitos, de forma complementar ao ACT, documentos oficiais como OS's, Relatórios de Atividade Técnica, contrato ou outro que comprove a efetiva execução da atividade.

29.5. As competências exigidas correspondem às quantidades relevantes dos itens mais críticos para assegurar que a licitante tenha efetiva capacidade de prestar os serviços.

29.6. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 da IN SEGES/MPDG n. 5, de 2017.

29.7. Será permitido o somatório de atestados, desde que atendidas as exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

29.8. Conforme previsto na Lei n. 8.666, no art. 43 §3º, o MEC poderá realizar diligência/visita técnica, a fim de se comprovar a veracidade do(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica apresentado(s) pela LICITANTE, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o serviço apresentado no(s) atestado(s) foi(ram) prestado(s). Encontrada divergência entre o especificado nos atestados e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

30. **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA-FINANCEIRA**

30.1. A licitante deverá apresentar as condições de habilitação econômico-financeira nos seguintes

termos:

30.1.1. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, referentes ao último exercício social, comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

30.1.2. A licitante que apresentar índices econômicos iguais ou inferiores a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral, Solvência Geral e Liquidez Corrente deverá comprovar que possui (capital mínimo ou patrimônio líquido) equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total estimado da contratação ou do item pertinente

30.1.3. Certidão negativa de falência, expedida pelo distribuidor da sede da licitante.

31. PROPOSTA E DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR À PROPOSTA

31.1. A proponente deverá apresentar proposta comercial, com folhas numeradas e rubricadas, contendo: planilha de preços detalhada (valor unitário e global); nome ou razão social do proponente; CNPJ da empresa; logotipo ou logomarca da empresa; endereço, telefone e fac-símile; número da conta, nome e código da agência bancária para efeitos de pagamento; assinatura de seu representante; e quanto ao responsável pela empresa: estado civil, profissão, CPF, carteira de identidade, domicílio e cargo; observadas as informações mínimas em **Planilha de Formação de Preços, conforme ENCARTÉ H** deste Termo de Referência.

31.2. Nos preços cotados deverão estar inclusos todas as despesas correspondentes a execução dos serviços.

31.3. Conforme súmula TCU 254/2010 o IRPJ – Imposto de Renda Pessoa Jurídica e a CSLL – Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido, não devem constar da composição de preços.

31.4. A proposta de preços deverá atender, também, aos seguintes requisitos:

31.4.1. Prazo de validade, não inferior a 90 (noventa) dias corridos, a contar da data de sua apresentação;

31.4.2. Especificação detalhada dos serviços, obedecidas as condições previstas neste Termo e em seus encartes.

31.4.3. Não serão aceitos preços irrisórios e/ou inexecutáveis, cabendo à Administração a faculdade de promover verificações ou diligências que se fizerem necessárias nos termos do subitem 9.4, Anexo VII-A, da IN SLTI/MPOG nº 5, de 26/05/2017, objetivando, comprovação da regularidade da proposta ofertada.

31.5. Na ocasião, a proponente deverá ainda apresentar os seguintes documentos:

31.5.1. Declaração formal de disponibilidade de equipamentos, ferramental, instalações físicas apropriadas, para realização dos serviços, objeto deste Termo de Referência, conforme preceitua o §6º do Art. 30 da Lei nº 8.666/93.

31.5.2. Declaração de Sustentabilidade, conforme modelo constante do **ENCARTÉ I**, deste Termo de Referência, sob pena de desclassificação.

31.5.3. A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte do licitante, de todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

32. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA LICITAÇÃO

32.1. A contratação dos serviços se dará por meio da modalidade licitatória PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo MENOR PREÇO POR GRUPO.

GRUPO	ITEM	SERVIÇOS	QTD	UNID

1	1	Serviços Continuados de implantação, operação e gestão de Central de Serviços (Service Desk) de atendimento e suporte técnico (1º e 2º níveis) aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as especificações e condições constantes neste Termo de Referência e seus Encartes.	12	MESES
	2	Serviços Projetizados de Atendimento ao Usuário de TIC.	5.000	UST

32.2. O critério de julgamento de menor preço global POR GRUPO se justifica devido a esses itens estarem interligados à natureza técnica e operacional da execução dos serviços.

32.2.1. O uso do tipo de Menor Preço Global, justifica-se pela vantagem econômica para a Administração, uma vez que o objeto se compõe de vários itens inter-relacionados e o seu agrupamento viabiliza a prestação de serviços por uma única empresa, garantindo uniformidade e padronização.

33. **ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO**

33.1. A execução do Contrato, nos termos do § 1º do art. 67 e art. 73, ambos da Lei nº 8.666/93, será acompanhada e fiscalizada por servidores da DTI/MEC, especificamente designados mediante Portaria, que anotarão 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 apresentadas, para fins de pagamento.

33.2. Para o acompanhamento e fiscalização do contrato serão utilizadas as disposições contidas na IN SLTI/MPOG nº 04/2014 e suas alterações, bem como, subsidiariamente, as disposições contidas na IN SLTI/MPOG nº 05/2017.

33.3. Caberá aos fiscais do contrato, dentre outras atribuições, determinar providências necessárias ao regular e efetivo cumprimento contratual, bem como anotar e enquadrar as infrações contratuais constatadas, comunicando as mesmas ao seu superior hierárquico.

33.4. As decisões e providências que ultrapassarem as competências dos Fiscais deverão ser solicitadas ao seu gestor, em tempo hábil, para a adoção das medidas que se fizerem necessárias.

33.5. A Administração, devidamente representada na forma legal, poderá rejeitar no todo ou em parte os serviços contratados, sem ônus para o MEC, se executado em desacordo com as especificações estabelecidas em Termo de Referência e seus anexos, bem como em contrato e na proposta comercial.

33.6. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico monitorará constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, intervindo para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

33.7. O fiscal técnico apresentará ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

33.8. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

33.9. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

33.10. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação a qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com o previsto neste Termo de Referência.

33.11. A empresa CONTRATADA será a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços, sendo ao MEC reservado o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização contratual, mediante servidores designados para este fim.

33.12. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/93.

33.13. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666/93.

34. ENTREGAS MENSAS PARA PAGAMENTO

34.1. Para fins de acompanhamento e de gestão do contrato, a CONTRATADA deverá emitir relatórios mensais de serviços executados, contendo a situação das solicitações de serviços e requisições ocorridos durante a sua execução, bem como cópias em anexo das Atas de reunião de avaliação.

34.2. Para a devida comprovação das atividades desenvolvidas, deverá constar nos relatórios a relação de atendimentos executados e registrados na ferramenta de GSTI do MEC, com os códigos de chamados, solicitações de serviços, dentre outros que couberem.

34.3. O aceite e posterior pagamento dos serviços executados não eximem a CONTRATADA das responsabilidades quanto à garantia dos serviços prestados, bem como o reajuste de pagamentos indevidos em faturas posteriores.

35. CONDIÇÕES E PRAZO DE PAGAMENTO

35.1. O pagamento dos serviços para o item 1 será efetuado mensalmente, após recebimento, avaliação e ateste do “Relatório Técnico dos Serviços”, aceito pela CONTRATANTE por meio de Termo de Aceite Definitivo - TAD, segundo prazos definidos no Item 27 deste Termo de Referência (Das Condições de Recebimento), em moeda corrente nacional, por meio de emissão de Ordem Bancária, para crédito em conta corrente da CONTRATADA, até o 10º (décimo) dia útil após a apresentação de Nota Fiscal, devidamente atestada pela Administração.

35.2. O pagamento dos serviços para o item 2 será efetuado sob demanda, na medida que se fizer necessária a utilização de USTs empreendidos tempestivamente, projetizados, com entrega de resultado específico, executados de forma extraordinária, não usual e planejada, com início e término preestabelecidos, porém também mediante a observância dos prazos estabelecidos no item 27 deste Termo de Referência (Das Condições de Recebimento), em moeda corrente nacional, por meio de emissão de Ordem Bancária, para

crédito em conta corrente da CONTRATADA, até o 10º (décimo) dia útil, após apresentação de Nota Fiscal, atestada pela Administração, na forma e prazo estabelecido neste Termo de Referência.

35.3. Poderá haver incidências de glosas no faturamento dos serviços prestados, caso não sejam cumpridas os níveis de serviços estabelecidos neste Termo de Referência.

35.4. Deverá a empresa CONTRATADA apresentar “Relatório Técnico de Serviços”, o qual será devidamente avaliado e aceito pela CONTRATANTE por meio de Termo de Aceite Definitivo – TAD.

35.5. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento provisório e definitivo do serviço, nos seguintes termos:

35.5.1. No prazo de até 5 (cinco) dias úteis do mês subsequente a prestação de serviço, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

35.5.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente pelos servidores responsáveis pelo MEC, para acompanhamento e fiscalização, no prazo de até 2 (dois) dias úteis da entrega da documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual.

35.6. No prazo de até 10 (dez) úteis a partir do recebimento da documentação mencionada acima, a mesma será analisada pela Equipe de Fiscalização do Contrato e posteriormente o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

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

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

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

35.7. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados, devidamente acompanhada das comprovações mencionadas no item 2 do Anexo XI da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

35.8. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

35.9. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

35.10. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

35.11. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

35.12. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

35.13. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

35.14. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante, não será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF.

35.15. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável

35.15.1. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, exclusivamente para as atividades de prestação de serviços previstas no §5º-C, do artigo 18, da LC 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, observando-se as exceções nele previstas. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

35.16. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até o efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$I = (TX/100)/365 \text{ EM} = I \times N \times VP$, 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.

36. DO REAJUSTE

36.1. Em pesquisa aos índices setoriais existentes, não se verificou algum que, de fato, reflita a variação de preços de serviços da área de Tecnologia da Informação. Nesse caso, a adoção de índice geral é, por absoluta impossibilidade de adoção de índice específico ou setorial e por força do Parecer nº 04/2013/CPLC/DEPCONSU/PGF/AGU, a única opção como descrito abaixo:

"(...)27 Para vários objetos contratuais, contudo, não existem índices específicos ou setoriais. Nesses casos, a adoção de índice geral é, obviamente, mandatária, por absoluta impossibilidade de adoção de índice específico ou setorial e por força da Orientação Normativa AGU nº 23/2009. Nesses casos, deve-se procurar verificar qual seria o índice geral de preços que melhor estaria correlacionado com os custos do objeto contratual ou, ainda, em caráter subsidiário, verificar se existe, no mercado, algum índice geral de adoção consagrada para o objeto contratado.(...)"

"(...)28 Ademais, o IPCA/IBGE tem caráter nacional e sua população-objetivo é abrangente. De fato, o cálculo desse índice leva em consideração "o movimento geral dos preços do mercado varejista" e sua população-objetivo são "famílias residentes nas áreas urbanas das regiões de abrangência do SNIPC com rendimentos de 1 a 40 salários mínimos, quaisquer que seja a fonte dos rendimentos". Esses aspectos tornam o índice robusto, pois refletem o impacto da inflação na maior parte do mercado de consumo, excluindo da população-objetivo indivíduos de renda muito baixa ou muito alta. (...)"

"(...)29 Por fim, de acordo com estudo do Banco Centrai, o IPCA é menos sensível às variações cambiais, ao menos quando comparado com outro índice geral de grande importância, o ÍGP-DÍ/FGV(...)"

36.2. Assim, os preços dos serviços, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data limite para apresentação da proposta de preços ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, poderão ser reajustados utilizando-se a variação do **Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA**, ocorrida no período, ou outro índice que venha a

substituí-lo, acumulado em 12 (doze) meses.

36.3. Utiliza-se a seguinte fórmula para o cálculo:

Pr = P + (P x V), onde:

Pr: preço reajustado / preço novo.

P: preço atual (antes do reajuste).

V: variação percentual obtida / acréscimo ou decréscimo de preço decorrente do reajuste.

36.4. Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação formal da contratada.

36.5. O reajuste a que a contratada fazer jus e não for solicitado durante a vigência do contrato, será objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o seu encerramento.

37. **DA PROPRIEDADE, SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

37.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;

37.2. Para formalização da confidencialidade exigida, a CONTRATADA deverá assinar **Termo de Compromisso contendo a Declaração de Ciência e Sigilo, presente no ENCARTE N** deste Termo de Referência, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à CONTRATANTE, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas;

37.3. O referido Termo deverá ser assinado pelo representante da CONTRATADA, que deverá dar ciência aos profissionais envolvidos na prestação do serviço, sendo entregue no ato da assinatura do contrato:

37.4. Os profissionais envolvidos na prestação do serviço deverão, também, tomar conhecimento dos normativos da CONTRATANTE que regulamentam os aspectos de segurança da informação e de utilização dos recursos de Tecnologia da Informação.

38. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

38.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do Contrato para acompanhar e fiscalizar sua execução;

38.2. Encaminhar formalmente as demandas de serviços, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

38.3. Receber o objeto prestado pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

38.4. Supervisionar a execução do objeto do Contrato, exigindo presteza na execução e correção das falhas eventualmente detectadas;

38.5. Aplicar à CONTRATADA as glosas e sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

38.6. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato;

38.7. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a prestação dos serviços;

- 38.8. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante da CONTRATADA;
- 38.9. Disponibilizar para a equipe técnica da CONTRATADA equipamentos, softwares e perfis de acesso à rede, necessários para cumprimento do objeto do Contrato;
- 38.10. Assistir a equipe técnica da CONTRATADA na indicação dos locais de execução dos serviços, como forma de prevenir a ocorrência de danos de qualquer natureza;
- 38.11. Registrar as ocorrências que estejam em desacordo com as condições estabelecidas neste Termo de Referência, solicitando a CONTRATADA a pronta regularização;
- 38.12. Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências para a execução dos serviços; e
- 38.13. Proceder às medições dos serviços, avaliá-los e atestar as respectivas faturas decorrentes

39. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 39.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 39.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 39.3. Sujeitar-se à mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da CONTRATANTE, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo prontamente às reclamações formuladas;
- 39.4. Tomar todas as providências necessárias à fiel execução dos serviços objeto do Contrato;
- 39.5. Dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto do Contrato, de acordo com os níveis de serviços estabelecidos neste Termo de Referência;
- 39.6. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;
- 39.7. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização dos serviços pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 39.8. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 39.9. Manter durante a execução do Contrato equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para a prestação dos serviços;
- 39.10. Providenciar que seus contratados portem crachá de identificação e uniforme quando da execução do objeto à CONTRATANTE;
- 39.11. Manter a produtividade e a capacidade necessária durante a execução do contrato;
- 39.12. Promover a execução dos serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica;
- 39.13. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo relatórios e documentação técnica à Administração;

- 39.14. Prestar todas as informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE, julgados necessários à boa gestão do contrato;
- 39.15. Cumprir com os prazos, disposições e especificações estabelecidas neste Termo de Referência;
- 39.16. Repassar aos fiscais do Contrato, em tempo hábil, quaisquer justificativas de situações específicas que envolvam impedimento do cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos neste Termo de Referência, por razões alheias ao controle da CONTRATADA;
- 39.17. Comunicar a contratante quaisquer ocorrências que impeçam, mesmo que temporariamente, a execução dos serviços;
- 39.18. Manter identificados todos os materiais e equipamentos de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da CONTRATANTE;
- 39.19. Apresentar a CONTRATANTE, sempre que exigido pela equipe de fiscalização do contrato, relatórios e outros documentos inerentes à execução dos serviços;
- 39.20. Manter sigilo de todos os dados ou informações da CONTRATANTE obtidas em função da execução dos serviços;
- 39.21. Abster-se de veicular ou comercializar os produtos gerados em decorrência da execução do objeto do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- 39.22. Obedecer aos níveis de atendimento técnico aos serviços, de modo a não comprometer a interrupção na prestação dos serviços;
- 39.23. Instruir, sempre que necessário, durante o atendimento de suporte técnico presencial, os usuários e colaboradores da CONTRATANTE;
- 39.24. Submeter seus empregados, durante o tempo de permanência nas dependências da CONTRATANTE, aos regulamentos de segurança e disciplina por este instituído, mantendo-os devidamente uniformizados e identificados por crachá;
- 39.25. Ser responsável exclusivo por quaisquer acidentes na execução dos serviços contratados, pelo uso indevido de patentes registradas e pela destruição ou dano dos documentos por culpa ou dolo de seus agentes;
- 39.26. Orientar-se pelo sigilo do teor de todos os documentos produzidos e abster-se de transferir responsabilidade a outrem;
- 39.27. 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 seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;
- 39.28. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da execução do objeto ou em conexão com ele, ainda que acontecido nas dependências da CONTRATANTE, inclusive por danos causados a terceiros;
- 39.29. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação;
- 39.30. Abster-se de remanejar ou desativar equipamentos ou recursos sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- 39.31. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que

adentrarão o órgão para a execução dos serviços;

39.32. Fornecer à sua equipe técnica todos os materiais e ferramentas necessárias para a prestação dos serviços;

39.33. Responder por quaisquer acidentes de que possam sofrer os seus empregados, quando em serviço nas dependências da CONTRATANTE;

39.34. Assinar termo de confidencialidade sobre segurança da informação, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas em confidencialidade e segurança das informações pertencentes à CONTRATANTE, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas;

39.35. Adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução dos serviços, quando couber, nos termos das legislações em vigor;

39.36. Abster-se de veicular publicidade acerca do contrato, salvo mediante prévia autorização da CONTRATANTE;

39.37. Abster-se de contratar servidor pertencente ao quadro de pessoal da CONTRATANTE durante a vigência do contrato;

39.38. Abster-se de utilizar na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão contratante, nos termos do art. 7º, do Decreto nº 7.203, de 2010, que dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da Administração Pública Federal. É considerado familiar, nos termos do art. 2º, inc. III, do Decreto nº 7.203/2010, o cônjuge, companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau;

39.39. Fazer o repasse de conhecimento, ao término do Contrato, para a CONTRATANTE ou para nova empresa contratada pela CONTRATANTE.

40. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

40.1. A empresa CONTRATADA deverá garantir o descarte correto e seguro de todos os insumos/itens que forem removidos em manutenções, adotando práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto. Deverá adotar medidas, quando couber, para atender as recomendações contidas no Capítulo III, DOS BENS E SERVIÇOS, com ênfase no art. 6º da Instrução Normativa nº 01/2010 SLTI/MPOG, bem como, o Decreto nº 7.746/2012 que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e a Lei nº 12.305/2010 que institui a política de resíduos sólidos.

40.2. A empresa CONTRATADA deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental de acordo com o art. 225 da Constituição Federal de 1988, em conformidade com o art. 3º da Lei nº 8.666/93.

40.3. A empresa contratada deverá adotar medidas a orientar seus empregados para adotarem condutas e técnicas para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas e respeitadas as normas ambientais vigentes.

40.4. É dever da empresa contratada, observar entre outras: o menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água; preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local; maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia; maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local; maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra; uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

41. SANÇÕES

41.1. Com fundamento na Portaria nº 120, de 09 de março de 2016, do Ministério da Educação, no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 e no art. 28 do Decreto nº 5.450/2005, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores da CONTRATANTE, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das multas previstas neste Termo de Referência/Contrato e demais cominações legais a(s) contratada(s) que:

41.1.1. Apresentar documentação falsa;

41.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

41.1.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

41.1.4. Comportar-se de modo inidôneo;

41.1.5. Fizer declaração falsa;

41.1.6. Cometer fraude fiscal;

41.1.7. Não assinar o contrato;

41.1.8. Deixar de entregar documentação exigida no edital;

41.1.9. Não manter a proposta;

41.1.10. Ou incorrer em qualquer prática vedada pela Portaria MEC nº 120/2016.

41.2. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

41.3. 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 Termo de Referência, no Contrato e das demais cominações legais.

41.4. As sanções previstas nos incisos I, III e IV do art. 87 da Lei nº 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, a contar a partir da notificação da empresa.

41.5. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à licitante vencedora o contraditório e a ampla defesa.

41.6. Sem prejuízo das sanções previstas no item anterior, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a licitante vencedora ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

41.6.1. 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na execução dos serviços, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9% (nove vírgula nove por cento), que corresponde até 30 (trinta) dias de atraso;

41.6.2. 0,66% (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na execução dos serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o valor correspondente à parte inadimplente, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias;

41.6.3. 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo de demais sanções;

41.6.4. 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou

retirar o instrumento equivalente e/ou entrega da garantia contratual, dentro do prazo estabelecido pela administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente; e

41.6.5. 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pela inexecução total do contrato.

41.6.6. No caso de ocorrência concomitante das multas previstas nas alíneas “a” e “b” com as da alínea “c”, o percentual aplicado não poderá ultrapassar a 7% (sete por cento).

41.6.7. Suspensão temporária de participar de licitação e impedimento para contratar com a Administração por prazo não superior a 2 (dois) anos.

41.6.8. 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, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item anterior.

41.6.9. As sanções de multa poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as glosas, advertência, suspensão temporária para licitar e contratar com a Administração da CONTRATANTE e impedimento de licitar e contratar com a União, descontando-a do pagamento a ser efetuado.

41.6.10. No caso de multa, cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia, a CONTRATANTE poderá fazer a retenção do valor correspondente à multa, até a decisão final da defesa prévia. Caso a defesa prévia seja aceita, ou aceita parcialmente, pela CONTRATANTE, o valor retido correspondente será depositado em favor da CONTRATADA, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data da decisão final da defesa apresentada.

41.6.11. As sanções serão aplicadas pela autoridade administrativa, assegurada a ampla defesa e podendo dar-se cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

41.6.12. As advertências serão aplicadas sempre que necessário ao fiel cumprimento contratual, desde que os fatos apresentados não tenham gerado prejuízo à Administração.

42. DA SUBCONTRATAÇÃO

42.1. Não será admitida a subcontratação do objeto, no total ou em parte.

43. DA INVIABILIDADE DO PARCELAMENTO DO OBJETO

43.1. Esta contratação já é fruto de um parcelamento da prestação de serviços de suporte técnico de TIC, sendo que o atendimento de terceiro nível e o monitoramento de rede, que envolvem suporte especializado para sustentação da infraestrutura TIC, não farão parte do escopo desta contratação.

43.2. Assim, considerando que a Central de Serviços, como um ponto único de contato para os usuários de serviços de TIC do MEC trata-se de atividades integradas e harmônicas, não se mostra ser técnica e economicamente viável o parcelamento deste objeto, de modo a não prejudicar a execução operacional das atividades, o que poderia dificultar a fiscalização por parte do MEC, e criar uma série de possibilidades e brechas para falhas, desacordos e desentendimentos entre as partes que poderiam estar envolvidas em uma contratação com objeto parcelado.

44. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

44.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/por outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação

original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

45. DISPOSIÇÕES GERAIS

45.1. Dúvidas acerca das disposições contidas neste Termo de Referência poderão ser esclarecidas por intermédio do correio eletrônico cpl@mec.gov.br.

45.2. O presente documento segue assinado pelos seguintes responsáveis:

a) **Integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação**, designada pelo documento de Instituição da Equipe de Planejamento da Contratação (SEI nº 1140908): **Requisitante, Técnico e Administrativo**; e

b) **Coordenador-Geral** da área.

45.3. É parte integrante do presente Termo de Referência o Anexo Encartes (SEI nº 1231189).



Documento assinado eletronicamente por **Ulysses da Rocha Rezende, Servidor(a)**, em 30/08/2018, às 11:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Josimar Pimentel de Santana Filho, Servidor(a)**, em 30/08/2018, às 11:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Wanderley Severino, Gestor de Contrato, Substituto(a)**, em 30/08/2018, às 13:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Gustavo Guercio Fernandes, Coordenador(a) Geral**, em 30/08/2018, às 15:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mec.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1229298** e o código CRC **BA5912F2**.

Referência: Processo nº 23000.016152/2018-67

SEI nº 1229298