


<b>MP</b>  	<b>Setembro/2018</b>	<b>Secretaria do Patrimônio da União</b>
	<b>ASSUNTO:</b> Prestação de serviço de assistência técnica em todo território nacional, mediante a manutenção preventiva e corretiva, com fornecimento de peças e acessórios de reposição, para os equipamentos/ativos de rede pertencente a CONTRATANTE, pelo período de 12 (doze) meses e com possibilidade de renovação até 60 (sessenta) meses, em conformidade às especificações e condições constantes do Edital e seus anexos  <b>FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:</b> O objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de serviços comuns, que trata a Lei nº 10.520/02 e o Decreto nº 5.450/05, por possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado, podendo, portanto, ser licitado por meio da modalidade Pregão Eletrônico	

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DO OBJETIVO

1.1. Contratação de empresa para prestar serviços de assistência técnica em todo território nacional, mediante a manutenção preventiva e corretiva, com fornecimento de peças e acessórios de reposição, para os equipamentos/ativos de rede pertencente a CONTRATANTE, pelo período de 12 (doze) meses e com possibilidade de renovação até 60 (sessenta) meses. O certame terá a seguinte estrutura de lote e itens:

Lote	Item	Descrição	Qtde.
01	01	Assistência técnica para servidor de rede DELL modelo T610	17
	02	Assistência técnica para servidor de rede DELL modelo T620	05
	03	Assistência técnica para servidor de rede DELL modelo R710	04
	04	Assistência técnica para servidor de rede DELL modelo T310	04
02	01	Assistência técnica para servidor de rede HP modelo ML350	26

### 2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - MP possui equipamentos/ativos de TI que proveem aos usuários o acesso aos dados armazenados em rede, acesso à internet, a interconectividade dos sistemas desenvolvidos, a autenticidade das informações, bem como aos aspectos relacionados à Política de Segurança da Informação e Comunicações – POSIC. É imensurável o valor da informação produzida, armazenada e distribuída e é vital para o andamento das atividades administrativas e o pleno funcionamento de cada um dos ativos de TI.

2.2. A gestão deste ambiente é de responsabilidade do Departamento de Implementação e Operação de Soluções de TIC – DEIOP/SETIC-MP, e envolve a gestão do parque computacional de Brasília e das unidades regionais, nas quais não existem profissionais qualificados para essa gestão. Esse fato, somado a dificuldade orçamentária para executar contratos regionais ou estaduais, determinou a opção por uma contratação em âmbito nacional.

2.3. Uma vez que o parque de servidores está em processo de encerramento de garantia pelo fabricante, optou-se pela contratação de serviços de assistência técnica, pois, conforme avaliação pelo DEIOP/SETIC-MP, os equipamentos atuais são robustos e possuem vida útil estimada superior a cinco anos. Desse modo essa contratação se mostra a mais econômica e benéfica à administração.

### 3. DO FORNECIMENTO

#### 3.1. ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO

3.1.1. O serviço de assistência técnica a ser contratado contemplará todos os equipamentos listados no **ANEXO I** deste Termo de Referência, incluindo suas peças, softwares e componentes internos;

3.1.2. Este serviço deverá prever a assistência de todos os componentes internos dos equipamentos listados no **ANEXO I**, mesmo aqueles que já apresentem algum defeito ou problema antes da vigência do contrato;

3.1.3. A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico preferencialmente de forma presencial (on-site), os atendimentos remotos (telefone) serão aceitos para exceções, como dúvidas ou orientações;

3.1.4. A CONTRATADA deverá fornecer central de atendimento, por meio de telefone e e-mail, 07 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia;

3.1.5. No momento da abertura de um chamado, deverão ser informados o número, data e hora de abertura;

3.1.6. Os chamados técnicos serão categorizados nos seguintes níveis de severidade:

Nível	Descrição
1	Solução total ou parcialmente inoperante, com degradação de desempenho ou ocorrência de mau funcionamento.
2	Solução operante com ocorrência de alarmes; consultas gerais sobre administração, configuração, otimização, <i>troubleshooting</i> ou utilização.

3.1.7. O nível de severidade dos chamados deverá ser comunicado pela CONTRATANTE no momento de sua abertura;

3.1.8. Os chamados técnicos deverão ser solucionados nos seguintes prazos, contados a partir da data e hora de abertura do chamado pela CONTRATANTE:

Nível de severidade	Prazo para a solução
1	20 (vinte) horas úteis em dias úteis
2	30 (trinta) horas úteis em dias úteis

Obs: 1) horas úteis: de 08:00 às 18:00 (sem interrupção);

2) dias úteis: segunda a sexta feira, exceto feriados nacionais;

3.1.9. O atendimento de um chamado técnico só será considerado solucionado após avaliação pela CONTRATANTE;

3.1.10. O nível de severidade de um chamado poderá ser reclassificado, com autorização da CONTRATANTE. Neste caso, o prazo de atendimento será contabilizado conforme o novo nível de severidade;

3.1.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento por técnicos especializados para solução de problemas, sem limitação para o número de chamadas;

3.1.12. Os serviços de manutenção preventiva serão executados:

3.1.12.1. Os serviços compreendem verificações frequentes com relação ao bom funcionamento do hardware e à atualização de drivers, softwares e firmwares necessários para todos os itens que compõem os equipamentos do **ANEXO I** e, quando necessário, substituição de peças e componentes, que deverão ser novos, originais e não reconicionados;

3.1.12.2. Os serviços deverão ser realizados mediante cronograma de execução previamente aprovado pela CONTRATANTE;

3.1.12.3. As verificações preventivas ocorrerão pelo menos semestralmente em datas a serem definidas pela CONTRATANTE;

3.1.12.4. Após a assinatura do contrato, a empresa deve realizar uma avaliação dos equipamentos, que estiverem sem garantia do fabricante, nas dependências da CONTRATANTE, em até 14 (quatorze) dias corridos, a fim de identificar e realizar eventuais manutenções preventivas e corretivas que se façam necessárias. Neste momento, a contratada deve prover todas as manutenções necessárias para a normalização do ambiente, como a correção de todos os defeitos, mensagens de erro ou qualquer tipo de mau funcionamento apresentado em qualquer um dos equipamentos e seus componentes internos;

3.1.12.5. Para os equipamentos cuja garantia vencer no decorrer do contrato, os serviços descritos no item anterior devem ser programados para os 14 (catorze) dias subsequentes ao vencimento da garantia conforme definido no item 2 do **ANEXO I**, também nas dependências da CONTRATANTE.

3.1.12.6. Em atendimento aos itens 3.1.12.4 e 3.1.12.5 a CONTRATADA deverá apresentar um plano de manutenção preventiva para todos os equipamentos em até 14 (quatorze) dias da assinatura do contrato.

3.1.13. Os serviços de manutenção corretiva serão executados:

3.1.13.1. Os chamados técnicos serão formalizados pela CONTRATANTE diretamente à CONTRATADA que deverá tomar todas as providências necessárias ao pleno atendimento do chamado, obedecendo rigorosamente aos prazos e às condições estabelecidas neste Termo de Referência;

3.1.13.2. A manutenção corretiva será realizada mediante solicitação da CONTRATANTE, com início de atendimento no prazo máximo de 4 (quatro) horas úteis em dias úteis, contadas a partir da solicitação e terá como finalidade corrigir possíveis falhas de funcionamento, reparos e consertos nos equipamentos, incluindo a substituição de peças, que deverão ser novas (nunca utilizadas), originais e não reconicionadas;

3.1.13.3. Entende-se por início de atendimento a hora de chegada do(s) técnico(s) ao local onde está localizado o equipamento;

3.1.13.4. Quando o(s) equipamento(s), devido a quebra ou substituição de peças, precisar(em) de mais tempo que o estabelecido no item 3.1.8 para a completa manutenção e retorno ao perfeito funcionamento, o fato deverá ser comunicado imediatamente à CONTRATANTE, que avaliará se ocorreu ou não a quebra do nível de serviço acordado. Caso a comunicação não seja realizada antes da quebra do prazo contratual, será considerado quebra do nível de serviço independente da justificativa;

3.1.13.5. O atendimento de manutenção e suporte contemplará a correção, ajustes, modificação e re-instalação de quaisquer itens que compõem os equipamentos, conforme solicitado em chamado;

3.1.13.6. Todos os produtos destinados à reparação/substituição deverão ser novos (nunca utilizados), originais e não reconicionados, tecnologicamente equivalentes ou superiores;

3.1.13.7. Toda e qualquer despesa decorrente da execução dos serviços aqui descritos, incluindo o transporte, a substituição ou movimentação de equipamentos e/ou parte de seus componentes, ficarão inteiramente a cargo da CONTRATADA, bem como quaisquer responsabilidade dos equipamentos retirados pela CONTRATADA, arcando com quaisquer danos;

3.1.13.8. A CONTRATADA deverá dar atendimento de manutenção nas dependências da CONTRATANTE, exceto nos casos em que, comprovadamente, o mesmo deva ser reparado em laboratório externo a CONTRATANTE;

3.1.13.9. Casos os serviços não possam ser executados nas dependências da CONTRATANTE, os componentes avariados poderão ser removidos para o Centro de Atendimento da CONTRATADA, mediante justificativa por escrito relacionando os problemas técnicos apresentados. A justificativa será analisada pela CONTRATANTE que, em caso de concordância, emitirá autorização expressa de saída do equipamento;

3.1.13.10. Caso seja necessária a retirada de equipamentos, a CONTRATADA fica obrigada a substituir os mesmos por equipamentos sobressalentes, com as mesmas características dos equipamentos retirados, e em perfeitas condições de funcionamento, no prazo

máximo do atendimento do chamado, até que o(s) problema(s) no(s) equipamento(s) original(is) seja(m) solucionado(s) e o(s) mesmo(s) devolvido(s) e reinstalado(s);

3.1.13.11. Caso o prazo para recuperação dos equipamentos retirados supere o estabelecido no item 3.1.8, a CONTRATADA terá no máximo 15 (quinze) dias úteis para correção, devendo, disponibilizar outro equipamento equivalente para que não ocorra interrupção do serviço;

3.1.13.12. Caso não seja possível a recuperação do equipamento dentro do prazo máximo, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da data de expiração do prazo de recuperação, para fornecimento de equipamento equivalente com as mesmas ou superiores características. Com o fim deste período e caso o equipamento disponibilizado provisoriamente na fase de recuperação seja novo (sem uso), caberá a CONTRATANTE aceitá-lo em definitivo;

3.1.13.13. O equipamento será incluído no inventário de bens da CONTRATANTE, em substituição ao equipamento defeituoso, e não poderá ser retirado ou reclamado pela CONTRATADA no término da vigência do contrato;

3.1.13.14. Sempre que não for tecnicamente possível a execução dos serviços nas dependências da CONTRATANTE, o transporte dos equipamentos do local de retirada até a oficina da CONTRATADA, e vice-versa, correrá por conta desta última.

3.1.14. O serviço de atendimento dos chamados deve ser prestado em dias úteis, de forma ininterrupta das 7:00 às 19:00, presencialmente nas localidades discriminadas no **ANEXO V** sendo que:

3.1.14.1. O período supracitado não se aplica aos chamados de Criticidade “Alta”;

3.1.14.2. O serviço também pode ser prestado nos finais de semana e feriados, com objetivo de realizar atividades emergenciais ou que acarretam em indisponibilidade de serviços críticos e de acordo com as janelas de manutenções previstas e autorizadas pelo CONTRATANTE;

3.1.14.3. Em nenhuma hipótese haverá pagamento de hora extra por parte do CONTRATANTE.

3.1.15. A CONTRATADA deve emitir Relatório Mensal do Serviço Prestado;

3.1.16. Iniciar a prestação do serviço dentro do prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após a assinatura do Contrato;

3.1.17. Atender aos chamados dentro do Nível Mínimo do Serviço Exigido – NMSE;

3.1.18. A CONTRATADA deverá utilizar mecanismos adequados, de segurança física e lógica, na sua Central de Serviços, para garantir a disponibilidade da sua operação, bem como, permitir o acesso seguro, ao ambiente de TI da CONTRATANTE;

3.1.19. Os funcionários da CONTRATADA devem conhecer e cumprir a Política de Segurança Institucional (POSIC) da CONTRATANTE, e suas normas complementares;

3.1.20. A CONTRATADA não poderá utilizar a presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado às informações da CONTRATANTE;

3.1.21. Os recursos de TI da CONTRATANTE não poderão ser utilizados pela CONTRATADA ou seus prepostos para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação;

3.1.22. A CONTRATADA e seus profissionais deverão guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a CONTRATANTE, abstendo-se de divulgá-los a terceiros sob qualquer pretexto, a menos que prévia e formalmente autorizada pela CONTRATANTE.

3.1.23. Os funcionários da CONTRATADA devem prestar o serviço com cordialidade, utilizando uniforme fornecido pela CONTRATADA e crachá de identificação para o fácil reconhecimento;

3.1.24. O ITSM deve possuir uma boa usabilidade para que o usuário da CONTRATANTE não tenha dificuldade ao abrir incidentes e requisições;

3.1.25. Todas as interações entre sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM), scripts e manuais de utilização, com os usuários da CONTRATANTE, deverão ocorrer no idioma português do Brasil;

3.1.26. A CONTRATANTE reserva-se o direito de alterar os endereços de prestação de serviço (ANEXO V) durante a vigência do contrato desde que mantida a cidade sede;

3.2.27. A CONTRATANTE e CONTRATADA deverão realizar reunião inicial em até 5(cinco) dias úteis após a assinatura do contrato com elaboração de Ata e participação do Representante Legal da Contratada, Preposto, Chefe da Divisão de Administração, Gestores e Fiscais dos Contrato para sanar possíveis dúvidas a respeito do contrato, da forma e dos locais da prestação dos serviços.

## 3.2. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

3.2.1. Para avaliar os serviços executados, a CONTRATANTE utilizará o critério de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) aceitáveis. Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) visam garantir os resultados esperados em termos de qualidade e prazo de execução dos serviços contratados e são considerados, para fins de gestão contratual, de condições que podem caracterizar a inexecução parcial do objeto. Assim, o valor previsto para pagamento da fatura mensal poderá sofrer redução, dependendo do padrão atingido;

3.2.2. Para todas os chamados técnicos abertos no mês, durante a vigência do Contrato, a CONTRATADA deve atender ao indicador detalhado no **ANEXO IV - INDICADOR DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO**;

3.2.3. As reduções referentes aos indicadores descritos no **ANEXO IV** são cumulativas, com seu somatório não podendo ultrapassar 20% do valor total da Fatura do mês. A partir de 20% de redução, a CONTRATANTE se reserva o direito de caracterizar o descumprimento parcial das obrigações assumidas;

3.2.4. As sanções pelo não cumprimento dos NMS não serão aplicadas nos primeiros 2 (dois) meses de execução dos serviços, a contar da assinatura do contrato, considerados como período de ajustes específicos e estabilização da execução do serviço.

### 3.3. MATERIAIS APLICADOS

3.3.1. Sempre que houver necessidade de substituição de peças, componentes e acessórios a CONTRATADA deverá emitir relatório comprovando a necessidade técnica do serviço;

3.3.2. É vedado o emprego de peças ou componentes reconicionados ou de segunda mão, devendo a CONTRATADA, sempre empregar no serviço de manutenção peças e componentes novos e originais, seguindo rigorosamente às especificações do fabricante, sob pena de infração contratual sujeita à multa prevista em lei;

3.3.3. A comprovação de procedência das peças a serem utilizadas na manutenção dar-se-á por meio da nota fiscal do fabricante.

### 3.4. GARANTIA DO SERVIÇO E DE PEÇAS SUBSTITUÍDAS

3.4.1. Os serviços de manutenção corretiva executados e as peças e componentes substituídos deverão ter um prazo de garantia de no mínimo de 90 (noventa) dias, contados a partir do término de reparo do equipamento e sua disponibilidade para uso em perfeitas condições de funcionamento. Sendo que após este prazo a assistência técnica do componente ou peça permanece coberto pelo contrato, visto que não deverá haver limites para o número de chamados e para todas as peças e componentes dos equipamentos contratados.

### 3.5. FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

3.5.1. Para o acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato será designada representante da CONTRATANTE, nos termos do art. 67 Lei nº 8.666, de 1993, que se responsabilizará pelo registro de todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinará o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados;

3.5.2 Os servidores designados anotarão em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto, sendo-lhes assegurada a prerrogativa de:

3.5.2.1. Fiscalizar a prestação dos serviços de assistência técnica, de modo que sejam cumpridas integralmente as condições estabelecidas no Termo de Referência;

3.5.2.2. Comunicar eventuais falhas no fornecimento e na prestação dos serviços de instalação ou atualização dos equipamentos, cabendo à CONTRATADA determinar o que for necessário à regularização de faltas ou defeitos verificados;

3.5.2.3. Garantir à CONTRATADA toda e qualquer informação, ocorrências ou fatos relevantes relacionados com o fornecimento, instalação e funcionamento dos equipamentos;

3.5.2.4. Negociar os prazos de atendimento com a CONTRATADA, em casos fortuitos ou de força maior;

3.5.2.5. Emitir pareceres em todos os atos da Administração relativos à execução do contrato, em especial, aplicações de sanções, alterações, dentre outros.

3.5.3. A fiscalização exercida pela CONTRATANTE não excluirá ou reduzirá a responsabilidade da CONTRATADA pela completa e perfeita execução do objeto contratado.

3.5.4. A CONTRATADA deve emitir Relatório Mensal do Serviço Prestado contendo, no mínimo, os seguintes itens:

- a. Número dos chamados abertos;
- b. Data e localidade de atendimento;
- c. Equipamento envolvido no chamado;
- d. Descrição da atividade realizada, como troca de peças, atualização de firmwares, desligamentos, entre outros.

## 4. DOS PRAZOS E LOCAIS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

4.1. A prestação dos serviços especificados neste Termo de Referência deverá ser executada a partir da data de assinatura do contrato nas localidades discriminadas no **ANEXO V** deste Termo.

4.2. Para os equipamentos que ainda estão cobertos pela Garantia da Fabricante o prazo para início da prestação de serviços será o dia imediatamente posterior ao término da garantia dada pela fabricante.

## 5. DA VIGÊNCIA

5.1. Conforme definição apresentada no art. 15. da Instrução Normativa nº 05 de 25 de maio de 2017 da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão:

“Os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional.”

5.2. Diante disso, não há como se definir um rol taxativo de serviços caracterizados como continuados, haja vista a necessidade de analisar o contexto fático de cada contratação, a fim de verificar o preenchimento ou não das características elencadas.

5.3. O que caracteriza um serviço como de natureza contínua é a imperiosidade da sua prestação ininterrupta em face do desenvolvimento habitual das atividades administrativas, sob pena de prejuízo ao interesse público.

5.4. Assim sendo, por todo exposto acima, reforça-se que a presente contratação é um serviço continuado e indivisível sem dedicação

de mão-de-obra exclusiva, pois é prestado de forma permanente para Administração, não passível de divisão ou segmentação lógica ou razoável em unidades autônomas, nem módulos, nem fases, nem etapas independentes, porém prestado de maneira seguida, ininterrupta e indiferenciada ao longo do tempo, ou de outro modo posto à disposição em caráter permanente.

5.5. O serviço em questão é prestação de serviço de assistência técnica em todo território nacional, mediante a manutenção preventiva e corretiva, com fornecimento de peças e acessórios de reposição, para os equipamentos/ativos de rede pertencentes e em uso pelo MP. Trata-se de um serviço utilizado diariamente durante horário de expediente, em todo o ano, permitindo a sustentabilidade dos equipamentos/ativos de TI que proveem aos usuários o acesso aos dados armazenados em rede, acesso à internet, a interconectividade dos sistemas desenvolvidos, a autenticidade das informações, bem como aos aspectos relacionados à Política de Segurança da Informação e Comunicações – POSIC. Ao ser prestado diariamente sem prazo de finalização ou encerramento do serviço, tal característica comprova ser esse um serviço de natureza continuada.

5.6. O Contrato terá como termo inicial a data de sua assinatura e vigorará por 12 (doze) meses podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos subsequentes mediante termos aditivos, até o limite de 60 (sessenta) meses, após a verificação da real necessidade e com vantagens para à Administração Pública Federal, nos termos do Inciso II, do Art. 57, da Lei 8.666/1993.

## **6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

6.1. Nomear preposto para, durante o período de vigência, representá-lo na execução contrato;

6.2. Manter, durante a vigência do contrato, as condições de habilitação exigidas na licitação, devendo comunicar a CONTRATANTE a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições;

6.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

6.4. Responder pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato;

6.5. Respeitar as normas de controle de bens e de fluxo de pessoas nas dependências da CONTRATANTE;

6.6. São expressamente vedadas à CONTRATADA:

6.6.1. A veiculação de publicidade acerca deste contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE;

6.6.2. A subcontratação para a execução do objeto deste contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE;

6.6.3. A contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal da CONTRATANTE, durante a vigência deste contrato.

6.7. A CONTRATADA assumirá a responsabilidade e ônus pelo fornecimento de todos os equipamentos, ferramentas, peças, componentes, acessórios e materiais de consumo necessários à perfeita operação e funcionamento dos equipamentos e instalações, conforme recomendado nos manuais dos fabricantes;

6.8. A CONTRATADA deve disponibilizar Central de Atendimento para abertura dos chamados, por meio de número telefônico 0800 gratuito ou número local nas localidades relacionadas no **ANEXO V**, bem como um canal de comunicação por e-mail e por meio de um portal na Internet (site), comprometendo-se a manter registros dos mesmos constando a descrição do problema/solicitação;

6.8.1. A CONTRATADA deverá planejar, estruturar, implantar e operacionalizar uma Central de Atendimento via Internet (ITSM) para abertura de chamados com os seguintes objetivos:

- a. Ser o ponto único de contato com os usuários de TI da CONTRATANTE, podendo estes serem terceirizados ou não, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições relacionadas à utilização dos serviços de TI, atuando como primeira instância de atendimento aos usuários;
- b. Registrar as informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial;
- c. Coordenar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços de TI com base nos níveis de serviços. Registrar e acompanhar todos os incidentes e solicitações de serviço visando o cumprimento do Nível Mínimo do Serviço Exigido - NMSE;
- d. Supervisionar a resolução de todos os incidentes, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o incidente for resolvido, a Central de Serviços deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido aceita pelo usuário;
- e. Fornecer ao usuário informações sobre o andamento dos chamados por ele abertos.

6.8.2. À CONTRATADA também compete a manutenção ao sistema de ITSM fornecido, da base de conhecimento, bem como o fornecimento dos equipamentos (computador, impressora, papel, cartuchos), ferramentas de trabalho e suprimentos necessários para os equipamentos e para o desempenho de suas atividades;

6.8.3. Os dados relativos ao registro e atendimento de solicitações de usuários deverão ser mantidos atualizados no ITSM fornecido pela CONTRATADA, e serão utilizados com o objetivo de obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento dos níveis de serviço e das obrigações contratuais.

6.9. Correrá por conta exclusiva da CONTRATADA, a responsabilidade pelo deslocamento dos técnicos às instalações da

CONTRATANTE, pela retirada e entrega de equipamentos, assim como pelas despesas de transporte, frete e seguros correspondentes;

6.10. O(s) técnico(s) designado(s) para a execução do serviço deverá(ão) comparecer ao local de atividade devidamente credenciado(s) e portando crachá de identificação fornecido pela CONTRATADA.

6.11. A CONTRATADA deverá comprovar no momento da assinatura do contrato a realização, ou a programação, de capacitação pelo fabricante dos técnicos que irão atuar nesta contratação;

6.12. A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento por técnicos especializados para solução de problemas, sem limitação para o número de chamados e para todas as peças e componentes dos equipamentos contratados;

6.13. A CONTRATADA e seus colaboradores deverão manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos;

6.14. A CONTRATADA deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de seus técnicos, coordenador e preposto.

## **7. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

7.1. Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA para a fiel execução do contrato;

7.2. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências do Órgão, respeitadas as normas de segurança vigentes;

7.3. Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificados na execução dos serviços contratados, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para a CONTRATANTE;

7.4. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função;

7.5. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas as formalidades necessárias, após a aceitação dos serviços faturados;

7.6. Verificar a regularidade da situação fiscal e dos recolhimentos sociais trabalhistas da CONTRATADA, conforme determina a Lei, antes de efetuar o pagamento devido.

## **8. DAS PENALIDADES**

8.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

8.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

8.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

8.1.3. Falhar na execução do contrato;

8.1.4. Fraudar na execução do contrato;

8.1.5. Não mantiver a proposta;

8.1.6. Comportar-se de modo inidôneo;

8.1.7. Cometer fraude fiscal.

8.2. Para os fins do item 8.1.6, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei nº 8.666/1993;

8.3. A Contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

8.3.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;

8.3.2. Para as condutas descritas nos subitens 8.1.4, 8.1.5, 8.1.6 e 8.1.7, será aplicada multa de no máximo 30% (trinta por cento) do valor do contrato;

8.3.3. Para os fins dos subitens 8.1.1, 8.1.2, 8.1.3 e, será aplicada a multa nas seguintes condições:

8.3.3.1. No caso de descumprimento do prazo de solução dos chamados técnicos, de acordo com o item 3.1.8, fica a CONTRATADA sujeita à multa no valor de 2% (dois por cento) do valor do serviço de assistência técnica contratado para o equipamento em questão, por dia de atraso, até o limite de 20% (vinte por cento) do valor do serviço de assistência técnica contratado para o equipamento em questão, quando serão propostas outras medidas administrativas previstas neste Termo de Referência;

8.3.3.2. No caso de atraso na recuperação de equipamentos, de que trata o item 3.1.12.4, fica a CONTRATADA sujeita a multa no valor de 2% (dois por cento) do valor total do contrato, por dia até a data da sua recuperação, até o limite de 20% (vinte por cento), quando serão propostas outras medidas administrativas previstas neste Termo de Referência;

8.3.3.3. No caso de atraso no fornecimento de um equipamento novo, de que trata o item 3.1.12.5, fica a CONTRATADA sujeita a multa no valor de 2% (dois por cento) do valor total do contrato, por dia até a data da entrega do novo equipamento, até o limite de 20% (vinte por cento), quando serão propostas outras medidas administrativas previstas neste Termo de Referência;

- 8.3.3.4. No caso de descumprimento total do contrato, fica a CONTRATADA sujeita a multa compensatória no valor de 20% (vinte por cento) do valor contratado, sem prejuízo de outras medidas administrativas previstas neste Termo de Referência;
- 8.3.3.5. Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual da alínea acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida.
- 8.3.4. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
- 8.3.5. Impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
- 8.3.6. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.
- 8.4. O valor da multa poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado à CONTRATADA;
- 8.5. Se o valor do pagamento for insuficiente, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial;
- 8.6. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa;
- 8.7. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a Contratada que:
- 8.7.1. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 8.7.2. Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 8.7.3. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 8.8. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999;
- 8.9. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Contratante, observado o princípio da proporcionalidade;
- 8.10. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## **9. DO PAGAMENTO**

- 9.1. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.
- 9.2. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento provisório e definitivo do serviço, nos seguintes termos:
- 9.2.1. No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;
- 9.2.2. No prazo de até 10 dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, o fiscal técnico deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.
- 9.3. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento do relatório mencionado acima, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:
- 9.3.1. 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;
- 9.3.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 9.3.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 9.4. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 9.5. 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.
- 9.6. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 9.7. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
- 9.8. 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.
- 9.9. 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.

9.10. 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.

9.11. 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.

9.12. 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.

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

9.13.1. 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.

9.14. Os equipamentos que estão cobertos pela garantia da fabricante não serão faturáveis até que esta esteja encerrada;

9.15. Após o encerramento da garantia da fabricante, a CONTRATADA poderá dar início ao atendimento do objeto licitado onde poderá faturar de forma pró-rata, caso o encerramento ocorra dentro do mês.

9.16. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, creditada na conta corrente da CONTRATADA;

9.17. A CONTRATANTE pode deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos deste Termo de Referência.

9.18. A CONTRATANTE realizará adequação do pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas, que dar-se-á de acordo com os indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) obtidos pela CONTRATADA;

9.19. Constatada qualquer divergência ou irregularidade na Nota Fiscal/Fatura, esta será devolvida à CONTRATADA para as devidas correções. Neste caso, a CONTRATANTE terá o prazo de até 10 (dez) dias úteis, a contar da data da reapresentação do documento, para efetuar o pagamento.

9.20. 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:

$$I=(TX/100)$$

$$365$$

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

I = índice de atualização financeira;

TX= Percentual de 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 a ser paga.

## **10. DO CRITÉRIO DE HABILITAÇÃO, VISITA TÉCNICA E GARANTIA DE EXECUÇÃO**

### **10.1. CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO**

10.1.1 A empresa vencedora deverá comprovar experiência na execução dos serviços, objeto do presente Termo de Referência, apresentando atestado de capacidade técnica, o qual deverá estar em nome da licitante; ser expedido por pessoas jurídicas de direito público ou privado; e, comprovar ter a licitante prestado ou estar prestando serviços compatíveis em características, quantidades e prazos, com o objeto deste certame;

10.1.2. O(s) atestado(s) a ser(em) apresentado(s) pela empresa vencedora deverá(ão) corresponder a no mínimo 50% da quantidade total de equipamentos constante de cada lote que está sendo licitado;

10.1.3. Serão aceitos atestados de capacidade técnica cujo objeto seja a venda de equipamentos e os serviços de manutenção prestados como garantia;

10.1.4. No caso de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito privado, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante vencedora;

10.1.5. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante, empresas controladas ou controladoras da empresa licitante, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa licitante;

10.1.6. A licitante poderá optar por realizar vistoria técnica prévia nas localidades onde se encontram os equipamentos constante no **ANEXO I**, a fim de ter conhecimento de detalhes da infraestrutura da CONTRATANTE, onde os equipamentos estão instalados, para sua própria utilização e por sua exclusiva responsabilidade. Após essa vistoria, a CONTRATANTE emitirá, em 02 (duas) vias, e entregará aos licitantes um Termo de Vistoria Técnica conforme **ANEXO II** deste Termo de Referência, sendo obrigatória a juntada



deste Termo aos autos do processo licitatório;

10.1.7. Por ocasião da habilitação da proposta a licitante deverá fornecer cópia do Termo de Vistoria Técnica emitido pela CONTRATANTE;

10.1.8. Caso a licitante não queira efetuar vistoria (previamente ao Pregão), deverá apresentar, em substituição ao Termo de Vistoria, Declaração formal assinada pelo responsável legal, sob as penalidades da lei, de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, nos moldes do **ANEXO III** deste Termo de Referência;

10.1.9. Toda a documentação a ser apresentada, se não for original, deverá ser autenticada em cartório, com exceção do Termo de Vistoria Técnica emitido pela CONTRATANTE;

## 10.2. VISITA TÉCNICA

10.2.1. Para as licitantes que optarem pela realização de vistoria técnica:

10.2.1.1. Deverá ser realizada até 2 (dois) dias úteis antes da licitação, visita técnica ao ambiente tecnológico da CONTRATANTE nos Estados, conforme **ANEXO II**. O agendamento deverá ser realizado com a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação – CGTEC, em Brasília/DF, pelos telefones (061) 2020-1529 até o prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis antes da licitação. O horário para vistoria ocorrerá entre 09:00 e 17:00hrs;

10.2.1.2. O representante legal da empresa licitante deverá apresentar-se no ato da visita munido de procuração que comprove estar autorizado e habilitado a representar a empresa.

10.2.2. O Termo de Vistoria Técnica indicará que a empresa licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para cumprimento das obrigações relativas ao objeto licitado;

10.2.3. Todos os custos associados às visitas e à inspeção serão de inteira responsabilidade da empresa licitante.

## 10.3. GARANTIA DE EXECUÇÃO

10.3.1. O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, 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.

10.3.1.1. 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).

10.3.1.2. 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.

10.3.2. 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.

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

10.3.3.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

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

10.3.3.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada.

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

10.3.5. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

10.3.6. 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).

10.3.7. 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.

10.3.8. 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 3 (três) dias úteis, contados da data em que for notificada.

10.3.9. Será considerada extinta a garantia:

10.3.9.1. 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;

10.3.9.2. no prazo de 90 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.

## 11. ESTIMATIVA DE CUSTO

11.1. O impacto econômico-financeiro desta contratação implicará efeitos nos exercícios financeiros de 2018 e 2019. O valor estimado total da contratação é de R\$ 147.670,80 (cento e quarenta e sete mil, seiscentos e setenta reais e oitenta centavos), sendo R\$

86.104,08 (oitenta e seis mil, cento e quatro reais e oito centavos) para o lote 1, e R\$ 61.566,72 (sessenta e um mil, quinhentos e sessenta e seis reais e setenta e dois centavos) para o lote 02, conforme tabela abaixo:

Lote	Item	Descrição	Qtde.	Valor Mensal Estimado (R\$)	Valor Anual Estimado (R\$)
01	01	Assistência técnica para servidor de rede DELL modelo T610	17	3.893,61	46.723,32
	02	Assistência técnica para servidor de rede DELL modelo T620	05	1.330,51	15.966,12
	03	Assistência técnica para servidor de rede DELL modelo R710	04	1.015,85	12.190,20
	04	Assistência técnica para servidor de rede DELL modelo T310	04	935,37	11.224,44
<b>Total Lote 1</b>					<b>86.104,08</b>
02	05	Assistência técnica para servidor de rede HP modelo ML350	26	5.130,56	61.566,72
<b>Total Lote 2</b>					<b>61.566,72</b>
<b>Valor Total Estimado</b>					<b>147.670,80</b>

11.2. As despesas decorrentes da contratação referente ao ano de 2018 ocorrerão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União, a cargo do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão – MP, cuja despesa deverá correr conforme programação no SISPLAN na seguinte ação:

Programa	Ação	PO	PTRES	Fonte	UGR	ND	PI	Valor/2018
2038	20U4	0009	090370	0100	170011	3.3.90.40	012	R\$ 49.233,64

## 12. ANEXOS

- 12.1. Anexo I - Relação dos equipamentos e sua localização;
- 12.2. Anexo II - Termo de vistoria técnica;
- 12.3. Anexo III - Declaração;
- 12.4. Anexo IV - Indicadores de nível mínimo de serviço;
- 12.5. Anexo V - Endereços