**EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 11/2018**

**MODALIDADE – PREGÃO ELETRÔNICO**

**PROCESSO SEI 19.00.6331.0005914/2017-11**

**UASG – 590001**

**ENDEREÇO ELETRÔNICO:** [**www.comprasgovernamentais.gov.br**](http://www.comprasgovernamentais.gov.br/)

**DATA: 29/05/2018**

**HORÁRIO: 14 HORAS**

**Obs:** Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e endereço eletrônico, salvo comunicação do Pregoeiro em sentido contrário.

**O CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO,** SAFS (Setor de Administração Federal Sul), Quadra 2, Lote 3, Ed. Adail Belmonte, em Brasília – DF, torna público, por meio da Pregoeira **Fabiana Bittencourt** e sua equipe de apoio, designados pela Portaria nº 116 de 14 de junho de 2017, do Exmo. Senhor Secretário-Geral do Conselho Nacional do Ministério Público**,** que **no dia 29 de maio de 2018, às 14 horas (horário de Brasília-DF)**, ou no mesmo horário do primeiro dia útil subsequente, na hipótese de não haver expediente nessa data, através do endereço eletrônico [**www.comprasgovernamentais.gov.br**](http://www.comprasgovernamentais.gov.br/), que realizará licitação do **tipo MENOR PREÇO UNITÁRIO, empreitada por preço unitário,** na modalidade de PREGÃO ELETRÔNICO**, para contratação de Unidades de Serviço Técnico – USTs – para a prestação de serviço especializado de suporte técnico de TI, em primeiro e segundo níveis, ao usuário do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP.** A presente licitação será regida pela Lei nº 10.520 de 17/07/2002 e Lei nº 8.666 de 21/06/1993, pelo Decreto 5.450, de 31/05/2005 e Lei Complementar nº 123 de 14/12/2006, no que couber, com as devidas alterações, e demais normas pertinentes.

## 1 – CONDIÇÕES PRELIMINARES

1.1 O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da INTERNET, mediante condições de segurança, criptografia e autenticação, em todas as suas fases.

 1.1.1 Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no COMPRASNET e as especificações técnicas constantes deste Edital, prevalecerão as constantes do Edital.

1.2 Os trabalhos serão conduzidos por pregoeiro(a) do Conselho Nacional do Ministério Público, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo constante da página eletrônica (certificação digital).

## 2 – DO OBJETO

 A presente licitação tem por objeto a**contratação de Unidades de Serviço Técnico – USTs – para a prestação de serviço especializado de suporte técnico de TI, em primeiro e segundo níveis, ao usuário do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP**, conforme especificações constantes do Anexo I (Termo de Referência) e as condições estabelecidas, que fazem parte integrante deste edital, para todos os fins e efeitos:

1. Termo de Referência – Anexo I;
2. Planilhas de Custos e Formação de Preços – Anexo II;
3. Declaração de Regularidade – Anexo III;
4. Minuta de Contrato – Anexo IV.

**3** – **DAS** **CONDIÇÕES GERAIS PARA PARTICIPAÇÃO**

 **3.1 Poderão participar desta licitação, pessoas jurídicas que explorem ramo de atividade compatível com o objeto licitado, atendam às condições exigidas neste Edital e seus anexos e estejam devidamente credenciadas, por meio do sítio** [**www.comprasgovernamentais.gov.br**](http://www.comprasgovernamentais.gov.br/)**, para acesso ao sistema eletrônico.**

 **3.2 Não poderá participar desta licitação:**

a) consórcio de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição;

 b) empresa apenada com a suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o CNMP;

c) empresa apenada com o impedimento de licitar e contratar com a união;

d) empresa declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, nos limites determinados pelo inciso IV do art. 87 da Lei nº 8.666/93;

e) empresa que estiver em processo de falência ou sob regime de concordata, concurso de credores, dissolução ou liquidação;

f) empresa em regime de subcontratação.

3.2.1 Para fins do disposto na alínea “d” do item 3.2, entende-se por ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, a administração direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, abrangendo inclusive as entidades com personalidade jurídica de direito privado sob controle do poder público e das fundações por ele instituídas ou mantidas.

 3.3 Todos os documentos exigidos na presente licitação devem estar em nome da empresa licitante e no prazo de validade estabelecido pelo órgão expedidor competente, quando for o caso.

 3.4. O licitante será responsável pela veracidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do procedimento licitatório e da consequente contratação, sob as penas da lei.

3.5 **Não poderão participar deste Pregão empresas cujo(s) sócio(s), gerente(s) ou diretor(es) sejam cônjuge(s), companheiro(s) ou parente(s) em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de membro do Ministério Público da União (Ministério Público Federal, Ministério Público Militar, Ministério Público do Trabalho, Ministério Público do Distrito Federal e Territórios), de membro do Conselho Nacional do Ministério Público e de membro do Ministério Púbico em atividade no Conselho Nacional do Ministério público e ou de servidor (este quando ocupante de cargo de direção, chefia ou assessoramento) do Conselho Nacional do Ministério Público, conforme dispõem as Resoluções CNMP 01/2005, 07/2006, 21/2007, 28/2008 e 37/2009 (Anexo III do Edital).**

**4** – **DO CREDENCIAMENTO**

4.1 O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, no sítio [**www.comprasgovernamentais.gov.br**](http://www.comprasgovernamentais.gov.br/).

4.2 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica na responsabilidade legal da licitante ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para a realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico, não cabendo ao provedor ou ao órgão promotor da licitação responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros (art. 3º, §§ 5º e 6º, do Decreto nº 5.450/2005).

4.3 O uso da senha de acesso pela licitante é de sua exclusiva responsabilidade, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Conselho Nacional do Ministério Público qualquer responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros, devendo a licitante comunicar formalmente ao provedor do sistema qualquer irregularidade quanto ao uso da senha (art. 3º, §5º, Decreto nº 5.450/2005).

 4.4 Tratando-se de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte (ME ou EPP), para que essas possam gozar dos benefícios previstos nos capítulos V, da Lei Complementar 123, de 14/12/2006, é necessário que, à época do credenciamento, manifestem cumprir plenamente os requisitos para classificação como tal, nos termos do art. 3º do referido diploma legal.

4.5 Quem prestar declaração falsa na manifestação de que trata o item anterior sujeitar-se-á à penalidade prevista no item 11 deste Edital.

**5 – DO ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS**

5.1 A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha (art. 13, Inciso III, do Decreto nº 5.450/2005).

5.2 Incumbirá à licitante, ainda, acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão (art. 13, Inciso IV, do Decreto nº 5.450/2005).

5.3 A participação no Pregão dar-se-á por meio da digitação da senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preços**,** exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

5.4 Como requisito para a participação no Pregão, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste Edital e seus anexos (art. 21, Parágrafo 2º, do Decreto nº 5.450/2005).

5.4.1 As licitantes que cumprem os requisitos legais para a qualificação como ME ou EPP deverão declarar em campo próprio do sistema eletrônico que cumprem tais requisitos e que não se encontram alcançadas por quaisquer das hipóteses previstas no Parágrafo 4º, do art. 3º, da LC nº 123/2006.

5.5 Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada (art. 21, § 4º, do Decreto nº 5.450/05).

5.6 Concluída a etapa de lances, a empresa detentora do menor lance deverá encaminhar sua proposta contendo as especificações detalhadas do objeto, no prazo de 1 (uma) hora, contada do encerramento da etapa de lances, com preços unitários e total atualizados (no máximo com duas casas decimais) em conformidade com os lances eventualmente ofertados. A comprovação dar-se-á, preferencialmente, por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema Compras Governamentais, ou para o endereço eletrônico cpl@cnmp.mp.br, com posterior encaminhamento do original (via Sedex) ou cópia autenticada no prazo de 72 (setenta e duas) horas, no endereço constante no item 10.1 do presente Edital.

5.6.1 Antes de findo o prazo para envio da documentação acima estabelecido, este poderá ser prorrogado, a critério do pregoeiro, por solicitação escrita e justificada do licitante, via chat no COMPRASNET.

5.6.2. O prazo de validade da proposta não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação;

5.6.3. **A especificação deverá ser clara e completa, ou seja, detalhamento do objeto, observadas as especificações básicas constantes do Termo de Referência – Anexo I do Edital;**

5.6.4 Preço unitário e total, de acordo com os preços praticados no mercado, conforme estabelece o art. 43, inciso IV, da Lei nº 8.666/93, expresso em moeda corrente nacional (R$), considerando as quantidades constantes do Anexo I deste Edital;

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

5.8 O número do CNPJ indicado nos documentos de habilitação e na proposta de preços deverá ser do mesmo estabelecimento da licitante que efetivamente vai realizar os serviços objeto da presente licitação.

5.9 Serão desclassificadas as propostas que não atendam às exigências do presente Edital e seus anexos, que sejam omissas ou que apresentem irregularidades insanáveis.

5.10 Serão desclassificadas as propostas e excluídos os lances que ofereçam preços excessivos ou inexequíveis, conforme a variação de preços no mercado e planilha de custo constante nos autos, podendo o Pregoeiro realizar diligências para averiguação dos mesmos.

5.10.1 O ônus da prova da exequibilidade dos preços cotados incumbe ao autor da proposta, no prazo de cinco dias úteis contados da notificação.

## 06 – DA RECEPÇÃO E DIVULGAÇÃO DAS PROPOSTAS

 6.1 A partir da data e horário previstos no preâmbulo do Edital, terá início a sessão pública do Pregão Eletrônico nº 11/2018, com a divulgação das propostas de preços recebidas e início da etapa de lances.

6.2 Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

6.3 Não se admitirá proposta que apresentar preço global simbólico, irrisório ou de valor zero, incompatível com os preços de mercado, ainda que este Edital não tenha estabelecido limites mínimos.

6.4 A desclassificação da proposta de preços será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

6.5 O licitante deverá acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública deste pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócio diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de desconexão.

## 07 – DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO e ESCLARECIMENTOS

7.1 **Até o dia 24/05/2018**, 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa **poderá impugnar** o ato convocatório do pregão, na forma eletrônica.

 7.1.1 Pregoeiro **decidirá sobre a impugnação no prazo de 24 horas** e, sendo acolhida, será definida e publicada nova data para realização do certame.

 7.2 Os **pedidos de esclarecimentos** referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, **até o dia 23/05/2018**, 3 (três) dias úteis anteriores **a data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico, via internet, via correio eletrônico:** cpl@cnmp.mp.br**.**

## 08 – DA FORMULAÇÃO DE LANCES

8.1 Aberta a etapa competitiva, com a classificação das propostas pelo Pregoeiro, o licitante poderá encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo o mesmo imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor (art. 24, do Decreto nº 5.450/05).

8.2 O licitante poderá oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado e as regras de aceitação dos mesmos.

8.3 O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema eletrônico.

8.4 Se ocorrerem dois ou mais lances do mesmo valor, terá preferência na contratação, para todos os efeitos, aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar, podendo, ao preço do primeiro colocado, ser registrados outros licitantes que aderirem a este preço.

8.5 Durante o transcurso da sessão pública, o licitante será informado, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelos demais licitantes, vedada à identificação do detentor do lance.

8.6 A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema eletrônico, através do Pregoeiro, aos licitantes, após o que transcorrerá o tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

8.7 Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, bem assim decidir sobre sua aceitação, sendo a negociação acompanhada pelos demais licitantes.

8.8. O Pregoeiro poderá anunciar o licitante vencedor imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após a negociação e decisão pelo Pregoeiro, acerca da aceitação do lance de menor valor.

8.9 Encerrada a etapa de lances da sessão pública, os licitantes deverão acompanhar a etapa de ACEITAÇÃO, permanecendo on-line para a resposta de dúvidas por parte do Pregoeiro, bem como eventual negociação de valores.

8.10 No caso de desconexão com o Pregoeiro no decorrer da etapa competitiva deste Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

* 1. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão deste Pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes através do sítio [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br/).

## 9 – DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

9.1 No julgamento das propostas, após a etapa de lances, a classificação se dará em ordem crescente dos preços apresentados, sendo considerada vencedora a proposta que cotar o **menor preço global (valor mensal x 12), sendo aceita somente duas casas decimais, com o valor unitário exato (sem dízimas), conforme as planilhas de Formação de Preços constantes do Anexo II.**

9.2 O lançamento dos valores da proposta inicial no sistema Compras Governamentais é de responsabilidade do LICITANTE, qualquer falha ou erro no lançamento implicará na desclassificação da proposta tendo como justificativa valores irrisórios ou erro material.

 9.3 O Imposto sobre a Renda da Pessoa Jurídica (IRPJ) e a Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL) não deverão ser incluídos na Planilha de Custos e Formação de Preço.

 **9.4 O valor estimado para a contratação será conforme tabela abaixo:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ITEM | DESCRIÇÃO | QUANTIDADE AO MÊS | COMPLEXIDADE | QUANTIDADE DE UST'S POR ATIVIDADE POR MÊS | QUANTIDADE DE UST'S AO ANO | VALOR(R$) |
| 1 | Registro de chamados | 800 | 0,5 | 400 | 4.800 | 151.453,38 |
| 2 | Requisição de Serviços | 200 | 2,00 | 400 | 4.800 | 130.586,76 |
| 3 | Resolução de incidentes – Prioridade 1 | 100 | 2,00 | 200 | 2.400 | 75.726,69 |
| 4 | Resolução de incidentes – Prioridade 2 | 100 | 3,00 | 300 | 3.600 | 113.590,04 |
| 5 | Resolução de incidentes – Prioridade 3 | 400 | 4,00 | 1600 | 19.200 | 605.813,52 |
| 6 | Sessão do CNMP | 3 | 15 | 45 | 540 | 14.370,92 |
| 7 | Evento | 3 | 15 | 45 | 540 | 14.370,92 |
| **Valor Total** | 35.880 | 1.105.912,22 |

9.5 Serão desclassificadas as propostas com valores acima dos limites estimados, na fase de “Aceitação”.

9.6 Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se o licitante não atender às exigências de Habilitação, o pregoeiro examinará a melhor proposta ou o lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do participante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Edital. Também nessa etapa o pregoeiro poderá negociar com o participante para que seja obtido preço melhor. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

9.7 Constatado o atendimento às exigências fixadas no Edital, após a habilitação e julgamento de recursos, o objeto será adjudicado ao autor da proposta ou lance de menor preço, e o licitante será declarado vencedor, sendo convocado para assinatura do Contrato ou instrumento equivalente no prazo estabelecido neste Edital.

**9.8 Não poderá haver desistência dos lances ofertados, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.**

9.9 O pregoeiro, na fase de julgamento, **poderá promover quaisquer diligências**, julgadas necessárias à análise das propostas, devendo os licitantes atender às solicitações no prazo por ele estipulado, contado do recebimento da convocação.

9.10 No julgamento da habilitação e das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

 9.11 Verificando-se, no curso da análise, o descumprimento de requisitos estabelecidos neste Edital e seus anexos, a proposta será desclassificada.

9.12 Na fase de Aceitação da Proposta, o Pregoeiro poderá solicitar ao licitante vencedor a reapresentação de sua proposta comercial, caso detecte falha sanável na mesma.

 9.13 Será recusada a proposta do licitante vencedor da fase de lances que esteja em desacordo com os requisitos estabelecidos neste instrumento convocatório, que deixe de atender às exigências nele contidas, que se oponha a quaisquer dispositivos legais vigentes, que consigne preços excessivos ou manifestamente inexequíveis, preços global ou unitário simbólicos, irrisórios ou de valor zero, e ainda, que apresente irregularidades insanáveis.

9.14 Verificando-se, no curso da análise, o descumprimento de requisitos estabelecidos neste Edital e seus anexos, a proposta será desclassificada.

# 10 – DA HABILITAÇÃO

10.1 Após a fase de ADJUDICAÇÃO, o licitante vencedor deverá encaminhar a documentação original, ou cópia autenticada, referente à HABILITAÇÃO, bem como a proposta atualizada, num **prazo de até 72 (setenta e duas) horas**, ao CNMP, SAF Sul (Setor de Administração Federal Sul), Quadra 2, Lote 3, CEP 70.070-600, sala T-008 (Comissão Permanente de Licitação) em envelope fechado e rubricado no fecho, com os seguintes dizeres em sua parte externa e frontal:

**CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO**

**CEP: 70.070-600**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 11/2018**

**PROCESSO SEI 19.00.6331.0005914/2017-11**

**ENVELOPE COM DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO E PROPOSTA COMERCIAL**

**RAZÃO SOCIAL E CNPJ**

10.2 A habilitação das licitantes será verificada nos seguintes sistemas/cadastros, sem prejuízo dos demais documentos exigidos neste Edital:

a) **SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores;**

b) **CEIS –** Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas da CGU (Portal da Transparência do Governo Federal <http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis/>);

c) **Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Improbidade Administrativa** do CNJ – Conselho Nacional de Justiça (<http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php>);

 d) **Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT** [(http://www.tst.jus.br/certidao).](http://www.tst.jus.br/certidao)

10.3 Para fins de habilitação, a licitante deverá apresentar, ainda, a seguinte documentação complementar:

 10.3.1 Declaração da licitante de que não possui em seu quadro de pessoal empregado com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal **(em campo próprio do sistema Compras Governamentais)**. 10.3.2 Declaração expressa do responsável pela firma de que ela não está impedida de participar de licitações promovidas por órgãos ou entidade pública **(em campo próprio do sistema Compras Governamentais).**

 10.3.3 Declaração de ciência e concordância com as condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos, bem assim de cumprimento pleno dos requisitos habilitatórios previstos **(em campo próprio do sistema Compras Governamentais).**

 10.3.4 Comprovação de patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor ofertado pela licitante, a qual será exigida somente no caso de a licitante apresentar resultado igual ou inferior a 1 (um) em qualquer dos índices Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral, calculados e informados pelo SICAF;

 10.3.5 Declaração de que é microempresa e empresa de pequeno porte e que, sob as penas da Lei, cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar nº 123/06 e está apta a usufruir do tratamento favorecido nos arts. 42 a 49 da referida Lei Complementar **(em campo próprio do sistema Compras Governamentais)**.

 10.3.6 Declaração de regularidade (anexo III do edital);

 10.3.7 A licitante deverá apresentar ainda, os atestados ou declarações constantes no item 22 – Critérios de Qualificação Técnica, do Termo de Referência – Anexo I do Edital.

 10.5 A verificação em sítios oficiais de órgão e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.

 10.6 Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF, e quando houver necessidade de envio, deverão ser encaminhados para o e-mail cpl@cnmp.mp.br, a partir de sua convocação no sistema de Pregão Eletrônico, no prazo de 1 (uma) hora contada da solicitação do Pregoeiro, e apresentados no original ou por cópia autenticada em 72 (setenta e duas) horas após o encerramento da sessão pública.

 10.6.1 Comprovada a impossibilidade de envio por meio da referida ferramenta, a critério do Pregoeiro, poderá ser utilizada outra forma de envio.

 10.6.2 No caso de propostas contendo erros ou falhas sanáveis, será concedido prazo improrrogável de 30 (trinta) minutos para os devidos ajustes.

 10.7 Se a documentação de habilitação não estiver completa e correta, ou contrariar qualquer dispositivo deste Edital e seus anexos, poderá o Pregoeiro considerar o proponente INABILITADO.

 10.8 Os documentos deverão ter validade expressa ou estabelecida em Lei, admitidos como válidos, no caso de omissão, os emitidos a menos de noventa dias.

 10.9 Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus anexos.

 10.9.1 Os documentos **deverão ser apresentados com validade em dia** na data de apresentação da proposta. **Os documentos** **apresentados com validade expirada, se não for falta sanável, acarretarão a INABILITAÇÃO do proponente.**

10.10No caso de cooperativa: ata da fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764/91.

10.11 Para as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, a comprovação da regularidade fiscal observará a disciplina estabelecida nos artigos 42 e 43 da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006, regulamentados pelo art. 4º do Decreto nº 8.538/2015.

 10.12 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, tratando-se de ME ou EPP, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

 10.13 A não regularização da documentação, no prazo previsto nos itens acima, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções aludidas pelo artigo 7º da Lei nº 10.520/2002, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a retirada da Nota de Empenho, assinatura do contrato ou revogar a licitação.

 10.14 O licitante deverá declarar quaisquer fatos supervenientes à inscrição cadastral impeditivos de sua habilitação.

**10.15 Para habilitação no presente pregão serão exigidos os seguintes documentos:**

 a) prova de regularidade para com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS (Certificado de Regularidade de FGTS – CRF);

 b) prova de regularidade para com a Seguridade Social (Certidão Negativa de Débito - CND);

 c) prova de regularidade para com as Fazendas Federal (Certidão de Quitação de Tributos e Contribuições Federais e Certidão de Quitação da Dívida Ativa da União fornecidas pela Secretaria da Receita Federal e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, conjuntamente, nos termos do Decreto n.º 6.106/2007 e IN/RFB n.º 734/07), Estadual e Municipal ou Distrital, conforme o domicílio ou sede da licitante, admitida a certidão positiva com efeito de negativa ou outra equivalente na forma da lei;

d) **certidão negativa de falência, recuperação judicial ou concordata**, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

e) certidão de **regularidade trabalhista (CNDT)**;

 10.15.1 Para as licitantes inscritas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, a comprovação referida nas alíneas “a”, “b”, “c” e “d”, do item 10.14 poderá ser efetuada mediante consulta *on line* ao Sistema. A regularidade para com a fazenda Estadual e as certidões exigidas nas alíneas “d” e “e” do item anterior, quando não constantes do cadastro no Sistema, deverão ser atendidas, também, pelos licitantes cadastrados no SICAF.

 10.15.2 Caso algum dos documentos de habilitação apresentados na licitação esteja vencido, o Pregoeiro poderá, conforme lhe faculta o § 3º do art. 43 da Lei n.º 8.666/93, efetuar consulta ao órgão responsável pela emissão do documento, para verificação de sua regularidade.

10.15.3 **A Administração se reserva no direito de diligenciar, a qualquer momento, no sentido de verificar a validade e a autenticidade de qualquer certidão apresentada. Em havendo divergências, será considerada válida pela Administração a certidão obtida com data mais recente.**

10.16 Deverá o licitante indicar, juntamente com os documentos comprobatórios da habilitação, endereço eletrônico para onde serão encaminhadas todas as comunicações pertinentes ao processo de licitação e à execução das obrigações dele decorrentes, expedidas pelo CNMP e a ele endereçadas;

10.17 O licitante se responsabilizará pelo endereço fornecido, de modo que, qualquer alteração deste endereço eletrônico deverá ser comunicada ao CNMP, considerando-se válida toda correspondência enviada ao endereço constante dos autos;

 10.18 Em se tratando de comunicação enviada pelo correio eletrônico, considera-se intimado o licitante no primeiro dia útil seguinte ao envio, iniciando-se a contagem do prazo no dia imediatamente posterior ao da intimação.

## 11 – DAS PENALIDADES

 11.1 A licitante vencedora que descumprir quaisquer das cláusulas ou condições do presente edital ficará sujeito às penalidades previstas nas Leis nº 10.520/2002 e 8.666/93.

**11.2 Conforme o disposto no art. 28 do Decreto nº 5.450, de 31/05/2005 e no Acordão 754/2015-TCU, a licitante que, dentro do prazo de validade de sua proposta, negar-se a retirar a nota de empenho, deixar de assinar o termo de contrato quando exigido, deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a União, e, se for o caso, será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 anos, sem prejuízo de multa de até 10% (dez por cento) do valor estimado para a contratação e demais cominações legais.**

 11.3 Além do previsto no subitem anterior, pelo descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas e pela verificação de quaisquer das situações previstas no art. 78, incisos I a XI da Lei 8.666/93, a Administração poderá, resguardados os procedimentos legais pertinentes, aplicar as seguintes sanções, conforme art. 87 da Lei 8.666/93, sem prejuízo das penalidades previstas no Termo de Referência – Anexo I deste Edital:

 a) advertência;

b) multa, a ser recolhida no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da comunicação oficial, nas hipóteses previstas no item 23 – Das Sanções Administrativas, do Termo de Referência - Anexo I do Edital.

 c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por até 2 (dois) anos;

d) 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 licitante vencedora ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

 11.4 As penalidades previstas neste Edital são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso de multa, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, garantida prévia defesa (art. 87, § 2º, da Lei nº 8.666/93).

11.5 No caso de não-recolhimento do valor da multa, dentro de 5 (cinco) dias úteis a contar da data da intimação para o pagamento, a importância será descontada da garantia prestada ou dos pagamentos a que fizer jus a CONTRATADA ou ajuizada a dívida, consoante o § 3º do art. 86 e § 1º do art. 87 da Lei n.º 8.666/93, acrescida de juros moratórios de 1,0% (um por cento) ao mês.

11.6 Os atos administrativos de aplicação das sanções previstas nos incisos III e IV, do art. 87, da Lei n.º 8.666/93 e a constantes do art. 7º da Lei nº 10.520/02, bem como a rescisão contratual, serão publicados resumidamente no Diário Oficial da União.

11.7 De acordo com o artigo 88, da Lei nº 8.666/93, serão aplicadas as sanções previstas nos incisos III e IV do artigo 87 da referida lei, à CONTRATADA ou aos profissionais que, em razão dos contratos regidos pela citada lei:

a) tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraudes fiscais no recolhimento de quaisquer tributos;

b) tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

c) demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

11.8 Da aplicação das penas definidas no art. 87, da Lei n.º 8.666/93, exceto para aquela definida no inciso IV, caberá recurso no prazo de 05(cinco) dias úteis da data de intimação do ato.

11.9 No caso de declaração de inidoneidade, prevista no inciso IV, do art. 87, da Lei n.º 8.666/93, caberá pedido de reconsideração ao Exmo. Sr. Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da data de intimação do ato, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

11.10 Na comunicação da aplicação da penalidade de que trata o item anterior, serão informados o nome e a lotação da autoridade que aplicou a sanção, bem como daquela competente para decidir sobre o recurso.

11.11 O recurso e o pedido de reconsideração deverão ser entregues, mediante recibo, no setor de protocolo do CONTRATANTE, localizado no edifício Adail Belmonte, situado no Setor de Administração Federal Sul, Quadra 03 Lote 02, Brasília/DF, nos dias úteis, das 13h às 17h.

**12 – DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

12.1 Declarada a vencedora, qualquer licitante poderá manifestar a intenção de recorrer, imediata e motivadamente, em campo próprio do sistema, quando lhe será concedido o prazo de 3 dias para a apresentação das razões do recurso, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas a apresentar contrarrazões no mesmo prazo concedido para a intenção de interpor recurso, que começará a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

12.2 A falta de manifestação de intenção de recurso, imediata e motivada, da licitante quanto ao resultado do certame importará preclusão do direito recursal. Os recursos imotivados ou insubsistentes não serão recebidos.

 12.3 Os recursos serão dirigidos ao Ordenador de Despesas do CNMP por intermédio do Pregoeiro, o qual poderá reconsiderar sua decisão, em 5 (cinco) dias úteis ou, nesse período, encaminhá-los ao Ordenador de Despesas, devidamente informado, para apreciação e decisão, no mesmo prazo.

 12.4 Declarada a vencedora da licitação, não havendo manifestação das demais licitantes quanto à intenção de interpor recurso, ou julgados os que interpostos forem, será o procedimento submetido ao Ordenador de Despesas para homologação.

12.5 Encerrada a sessão pública, a ata respectiva será disponibilizada imediatamente na internet para acesso livre de todos os licitantes e à sociedade.

 12.6 Os recursos relativos à aplicação das penalidades previstas no item 11 e no art. 87 da Lei nº 8.666/93, exceto para aquela definida no inciso IV da referida Lei, poderão ocorrer no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato ou da lavratura da ata.

12.7 No caso de declaração de inidoneidade, prevista no inciso IV do art. 87 da Lei nº 8.666/93, caberá defesa no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da intimação do ato.

 12.8 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, na sala da CPL, no Edifício deste Conselho, sito: SAFS (Setor de Administração Federal Sul), Quadra 2, Lote 3, Ed. Adail Belmonte, em Brasília – DF

**13 – DO SERVIÇO E DA ASSINATURA DO CONTRATO**

 13.1 O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, a contar da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, em conformidade com o inciso II do art. 57 da Lei 8.666/93, mediante assinatura do Termo Aditivo.

 13.2 O CNMP convocará a adjudicatária para assinar o contrato, por meio eletrônico, mediante uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do CNMP , no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das penalidades previstas neste Edital, sujeitando-se às penalidades aludidas nos termos do art. 81 da Lei nº 8.666/93, bem como a aplicação das sanções previstas no item 11 deste Edital e no art. 7º da Lei nº 10.520/2002.

13.3 Impreterivelmente dentro do prazo de 3 (três) dias úteis, contados da data da convocação que lhe seja feita pelo CNMP, a licitante vencedora deverá requerer cadastramento no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do CNMP, mediante o que dispõe a PORTARIA CNMP-PRESI Nº 77, de 8 de agosto de 2017, principalmente em seu Art. 8º.

 13.4 O prazo mencionado acima poderá ser prorrogado uma só vez, por igual período, quando solicitado pela parte durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado aceito pela Secretaria de Administração do CNMP, conforme previsto no Parágrafo 1º, do art. 64, da Lei nº 8.666/93.

 13.5 Na prestação dos serviços objeto deste pregão, deverão ser observadas as especificações e demais orientações descritas neste Edital e no Termo de Referência (Anexo I).

 13.6 Até a efetiva assinatura do contrato, poderá ser desclassificada a proposta da licitante vencedora, caso o CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO venha a ter conhecimento de fato desabonador à sua habilitação, conhecido após o julgamento.

13.7 A Adjudicatária que não fizer a comprovação referida no subitem anterior ou quando, injustificadamente, recusar-se a assinar o Contrato, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para após comprovados os requisitos habilitatórios e feita a negociação, assinar o contrato, sem prejuízo das multas previstas em Edital e no Contrato e das demais cominações legais.

 13.8 A Nota de Empenho poderá ser anulada a qualquer tempo, independente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, com base nos motivos previstos nos arts. 77 e 78, na forma do art. 79, da Lei nº 8.666/93.

**14 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE**

14.1 São as constantes no Anexo I deste Edital e na Minuta de Contrato;

14.2 A contratada deverá manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

## 15 – DA DOTAÇÃO

 15.1 As despesas com a execução do presente Contrato correrão à conta da Programa controle da atuação administrativa e financeira do Ministério Público, Natureza de Despesa 3.3.3.90.37.28, constante do orçamento do CNMP para este fim.

 **16 - DA GARANTIA**

 16.1 A Contratada prestará garantia no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data de recebimento do contrato devidamente assinado pelas partes, correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor anual/global do Contrato, sob a forma de uma das modalidades admitidas pelo art. 56, § 1º, da Lei nº 8.666/1993, devendo ser renovada anualmente, atualizada e complementada nos termos do § 2º do mesmo artigo.

 16.2 A garantia deverá ser prestada com vigência de 03 (três) meses após o término da vigência contratual.

 16.3 O Contratante fica autorizada a utilizar a garantia para assegurar o pagamento de:

 a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e/ou do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

 b) prejuízos causados à contratante, decorrentes de culpa ou dolo da Contratada, ou de seu preposto, durante a execução do contrato;

 c) as multas punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA;

 d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela contratada.

 16.4 Na hipótese de seguro-garantia ou fiança bancária não serão aceitas garantias em cujos termos não constem expressamente os eventos indicados nas alíneas a à d do parágrafo segundo.

 16.5 O número do contrato garantido ou assegurado deverá constar do instrumento de garantia ou seguro a serem apresentados pelo garantidor ou segurador.

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

  16.7 A Contratada se obriga a repor, no prazo de 10 (dez) dias úteis, o valor da garantia que vier a ser utilizado pela Contratante.

  16.8. O Conselho Nacional do Ministério Público não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

 a) caso fortuito ou força maior;

 b) alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

 c) descumprimento das obrigações pela Contratada decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;

 d) atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Administração.

 16.9 Cabe à própria administração apurar a isenção da responsabilidade prevista nas alíneas c e d do parágrafo oitavo.

 16.10 Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas no item 11 do Anexo I da Circular SUSEP nº 477/2013.

 16.11 Ao término do Contrato, a garantia será restituída, automaticamente, ou por solicitação, somente após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas, encargos previdenciários, trabalhistas, inclusive as verbas rescisórias, e satisfação de prejuízos causados à Contratante ou a terceiros, na execução do objeto contratado.

 16.12. Caso a Contratada não efetive o cumprimento das obrigações trabalhistas até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual ou da rescisão, a garantia será utilizada para o pagamento diretamente pela CONTRATANTE.

## 17 – DO PAGAMENTO

16.1 O pagamento será efetuado conforme condições estipuladas no Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

## 18 – DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

18.1 Nos termos do Art. 67, §1º, da Lei nº 8.666/93, o CNMP designará um representante para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.

 18.1.2 As decisões e providências que ultrapassarem a competência do representante deverão ser solicitadas ao seu gestor, em tempo hábil para adoção das medidas convenientes.

 18.2 Da mesma forma, a Adjudicatária deverá indicar um preposto para, se aceito pelo CNMP representá-la na execução do Contrato.

 18.3 Nos termos da Lei nº 8.666/93 constituirá documento de autorização para a execução dos serviços o Contrato Assinado, acompanhado da Nota de Empenho.

 18.4 O Conselho Nacional do Ministério Público, poderá rejeitar, no todo ou em parte, os serviços prestados, se em desacordo com o Contrato.

18.5 Quaisquer exigências da Fiscalização, inerentes ao Objeto do Contrato, deverão ser prontamente atendidas pela Adjudicatária, sem ônus para o CNMP.

18.6 Analisar demais condições conforme descritas no Termo de Referência do anexo I deste edital.

## 19 – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

19.1 A autoridade competente do CNMP, poderá **anular ou revogar** a presente licitação, bem como não homologar total ou parcialmente o objeto licitado, desde que não atendidas as exigências constantes neste Edital e seus Anexos, ou por interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar o ato, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou mediante provocação de terceiros, com as devidas justificativas, nos termos do art. 49 da Lei nº 8.666/93, sendo assegurado o contraditório e a ampla defesa.

19.2 A anulação do procedimento licitatório por motivo de ilegalidade não gera a obrigação de indenizar, por parte da Administração, ressalvado o disposto no parágrafo único do art. 59 da Lei nº 8.666/93.

19.3 O objeto da presente licitação poderá sofrer acréscimos ou supressões, conforme previsto nos parágrafos 1º e 2º, inciso II, do art. 65, da Lei nº 8.666/93, mediante prévia comunicação formal e expressa por parte do CNMP à CONTRATADA, e desde que verificada a existência de dotação orçamentária e financeira para os acréscimos que se fizerem necessários, respeitados os limites legais.

19.4 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do licitante, desde que, durante a realização da sessão pública do pregão, seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, sendo possível ao Pregoeiro solicitar pareceres técnicos, pedir esclarecimentos e promover diligências em qualquer fase do presente certame e sempre que julgar necessário.

19.5 As proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o CNMP não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independente da condução ou do resultado do processo licitatório.

 19.6 Após apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

19.7 Para fins de aplicação das sanções administrativas constantes no item 11 do presente Edital, o lance é considerado proposta.

 19.8 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos nos dias úteis em que houver expediente no CNMP.

 19.9 Este Edital será fornecido a qualquer interessado nos sítios [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br/) e [http://www.cnmp.mp.br/portal/index.php?option=com\_content&view=article&id=242&Itemid=242](http://www.cnmp.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=242&Itemid=242), ou, ainda, na sede do Conselho Nacional do Ministério Público, sediado no Setor de Administração Federal Sul – SAFS, Quadra 2, Lote 3, Ed. Adail Belmonte – Sala T008 (Comissão Permanente de Licitação).

19.10 As licitantes, após a publicação oficial deste Edital, ficarão responsáveis pelo acompanhamento, mediante o acesso aos sítios mencionados no subitem 19.9, das eventuais republicações e/ou retificações de Edital, respostas a questionamentos e impugnações ou quaisquer outras ocorrências que porventura possam ou não implicar em mudanças nos prazos de apresentação da proposta e da abertura da sessão pública.

19.11 Independente de declaração expressa, a simples participação nesta licitação implica em aceitação plena das condições estipuladas neste edital, decaindo do direito de impugnar os seus termos o licitante que, o tendo aceito sem objeção, vier, após o julgamento desfavorável, apresentar falhas e irregularidades que o viciem.

19.12 O CNMP não é unidade cadastradora do SICAF, apenas realiza consulta junto ao mesmo.

19.13 Os casos omissos serão dirimidos pelo Pregoeiro no Conselho Nacional do Ministério Público, pelo correio eletrônico: cpl@cnmp.mp.br.

19.14 O foro da Justiça Federal da cidade de Brasília-DF é o competente para dirimir quaisquer questões judiciais resultantes deste Edital.

Brasília, de de 2018

**Fabiana Bittencourt**

**Pregoeira**

**EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 11/2018**

**MODALIDADE – PREGÃO ELETRÔNICO**

**PROCESSO SEI 19.00.6331.0005914/2017-11**

**UASG – 590001**

**ANEXO I**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

1. **DO OBJETO**
	1. Contratação de Unidades de Serviço Técnico – USTs – para a prestação de serviço especializado de suporte técnico de TI, em primeiro e segundo níveis, ao usuário do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP –, conforme as especificações contidas no Presente Termo de Referência.
2. **JUSTIFICATIVA**
	1. A Secretaria de Tecnologia da Informação – STI – é área técnica dentro do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP – responsável pela gestão, controle e manutenção de todos os processos de trabalho relacionados a Tecnologia da Informação, bem como do setor de atendimento ao usuário que apoia a instituição na resolução de problemas e necessidades referentes a equipamentos e sistemas utilizados pelo CNMP.
	2. Por decorrência de suas atribuições institucionais, a STI busca sempre alinhar sua estrutura, processos e atividades nas melhores práticas, *frameworks* e modelos adotados pelo mercado e que melhor se aderem as necessidades da instituição, além das orientações dos órgãos de controle. Por isso, vem estruturando vários de seus processos de acordo com os processos do ITIL, conforme pode ser verificado nas ações realizadas no PDTI 2015 e PDTI 2016-2017.
	3. Essas ações visam não só dar maior eficiência e transparência aos serviços prestados pela STI como também realizar uma melhor separação das atividades dentro da Secretaria. Nesse contexto, verifica-se que as atividades exercidas podem ser divididas em operacionais, de planejamento, de gestão, de coordenação e de controle. Seguindo essa divisão de atividades, verifica-se que hoje os recursos humanos dos setores da STI estão sendo utilizados, em sua grande maioria, em atividades operacionais de manutenção e suporte de sistemas, de aplicações e de infraestrutura do Conselho em detrimento das atividades de gestão e governança, estando, portanto, pouco aderente ao direcionamento estratégico adotado pelo Órgão em seu Planejamento Estratégico para o ciclo 2010 – 2017 no que se refere à alocação de seu quadro de pessoal.
	4. Além disso, grande parte do trabalho operacional executado, em especial aquele relacionado ao atendimento ao usuário, hoje é prestado por Técnicos de Tecnologia da Informação e Comunicação, cargo este declarado em extinção conforme o art. 4º da Portaria CNMP-PRESI 75/2014. Em termos práticos, a não reposição deste tipo de mão de obra torna a atribuição de atendimento ao usuário em grande parte inviabilizada. Desta forma, o § 1º do mesmo artigo autoriza a “*execução indireta*” do trabalho executado por esses técnicos, ou seja, a contratação de empresa terceirizada para execução das atividades atribuídas a estes técnicos.
	5. A respeito desse tipo de contratação, o “Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação” do Tribunal de Contas da União – TCU – a classifica como uma forma de “*impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, para que o Estado não alcance dimensão indevida em função da incorporação de tarefas de caráter operacional*”.
	6. A referida contratação também está em harmonia com o Decreto-lei 200/1967 que em seu art. 10º, § 7º, apresenta diretriz para toda a Administração Pública Federal que a desobriga de realizar tarefas executivas que não envolvem o planejamento, a coordenação, a supervisão e o controle. Tarefas estas que hoje podem ser chamadas de gestão e governança.
	7. Cita-se também, para embasar esse tipo de contratação, o Decreto-lei 2.271/1997, normativo que dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica, e funcional. Este dispositivo determina em seu art. 1º que **“… *poderão ser objeto de execução indireta as atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituem a área de competência legal do órgão ou entidade***”. O § 1º do mesmo artigo deixa mais cristalina a hipótese da contratação pretendida ao definir que “***As atividades de conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, informática, copeiragem, recepção, reprografia, telecomunicações e manutenção de prédios, equipamentos e instalações serão, de preferência, objeto de execução indireta***”.
	8. Por isso, a STI em seu Planejamento Orçamentário para 2017 e em seu Plano Diretor de TI de 2016-2017 solicitou e teve aprovados recursos financeiros e iniciativa específica para contratação de empresa especializada em prestação de serviços de suporte com vistas a tornar executadas indiretamente as atividades operacionais de suporte tecnológico visando desonerar as equipes hoje envolvidas em atividades operacionais e mitigar o risco trazido com a extinção do cargo de Técnico de Tecnologia da Informação e Comunicação.
	9. No que tange à forma de contratação, pretende-se ainda adotar, como unidade de pagamento, a Unidade de Serviço Técnico – UST –, unidade de medida criada para mensurar o custo de execução de uma atividade, por um técnico capacitado, baseando-se no tempo gasto e na complexidade para realização da atividade.
	10. A escolha dessa unidade de medida teve como fundamentos: a aplicação das melhores práticas de mercado, a garantia da transparência na contratação e na execução das atividades, e o foco na produtividade e na qualidade dos serviços prestados. A adoção dessa métrica também tem como objetivo, em termos práticos, a contratação de prestação de serviços que serão pagos de acordo com as necessidades do Conselho em vez da tradicional contratação por postos de trabalhos, forma não mais recomendada e em desuso na Administração Pública Federal.
	11. O Acórdão 2.471/2008 – Plenário TCU, que orienta sobre a Terceirização de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, inclusive reforça a escolha supracitada ao ressaltar que a contratação do tipo de objeto pretendido neste Termo de Referência não pode ser caracterizada exclusivamente como fornecimento de mão de obra e que deve ser considerada unicamente a prestação de serviços.
	12. Diante de todo o exposto, como forma de quantificar o número de USTs que se pretende contratar, a STI, com base no trabalho de mapeamento de processos conduzido pelo órgão e boas práticas adotadas em outros Órgãos da Administração Pública Federal, estabeleceu lista de serviços, cujo detalhamento levou à obtenção do número estimado de unidades necessárias para cumprimento do objetivo proposto por esta contratação. Inicialmente para a implantação do serviço tem-se o quantitativo estimado de 18.480 USTs, para realização dos atendimentos aos chamados, dos atendimentos às Sessões do Plenário do CNMP e solicitações de serviço que a equipe técnica da STI determinar como necessárias para acelerar a implantação ou bom funcionamento de outros serviços.
3. **MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI**
	1. O objeto pretendido consiste na contratação de prestação de serviço de suporte técnico especializado de TI ao usuário do CNMP mediante o uso de Unidade de Serviço Técnico – UST – como métrica de aferição e faturamento dos serviços prestados, gerando contrato com empenho estimativo a ser consumido mediante demanda.
		1. O serviço será realizado mediante a abertura de Ordens de Serviço faturadas mensalmente.
		2. O serviço será medido em UST com base em tarefas de suporte técnico que compõem as rotinas do Serviço de Atendimento ao Usuário – SERVSAT. O SERVIÇO é compostos de TAREFAS que serão divididas em: Registro e classificação de chamados, atendimento às solicitações de serviços, resolução de incidentes de prioridade 1, resolução de incidentes de prioridade 2 e resolução de incidentes prioridade 3. Cada TAREFA possui um custo medido em UST. Sendo aplicado para cada um dos tipos de tarefas de suporte de 1º e 2º níveis, conforme os valores estipulados por cada tarefa listadas abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| Serviço | Quantidade de UST's |
| Registro e classificação de chamados | 0,50 |
| Atendimento de requisição de serviço | 2,00 |
| Resolução de incidente de prioridade 1 | 2,00 |
| Resolução de incidente de prioridade 2 | 3,00 |
| Resolução de incidente de prioridade 3 | 4,00 |
| Sessão do Conselho Nacional do Ministério Público | 15,00 |
| Evento | 15,00 |

* + 1. As tarefas serão medidas em UST com base nas rotinas do CNMP que compõem o Serviço de Atendimento ao Usuário. O SERVIÇO é compostas de Tarefas com duração e complexidade estimada. Cada Tarefa possui um custo medido em UST.
	1. **Dos Papéis**
		1. Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente;
		2. Seção de Contratos: unidade vinculada diretamente à Coordenadoria de Material, Compras e Contratos da Secretaria de Administração do CNMP, que será responsável pelo auxílio ao Gestor do Contrato na gestão, no acompanhamento e no controle do contrato administrativo; e
		3. Preposto: representante da CONTRATADA perante o CNMP, com indicação formal, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões legais e administrativas referentes ao andamento contratual, além de atender as recomendações do Gestor na execução do contrato;
		4. Fiscal Requisitante do Contrato: servidor representante da Área Requisitante da Serviço, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional do Serviço de Tecnologia da Informação;
		5. Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;
		6. Fiscal Administrativo do Contrato: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;
		7. Usuários – São todas as pessoas que trabalham no Conselho e todo cidadão que solicitar um apoio para um serviço disponibilizado no Catalogo de serviço ou informar um falha, incidente ou problema em um serviço ou equipamento administrado pela STI
		8. Usuários VIP – São os usuários que requerem uma maior atenção no tempo de respostas as requisições de serviço, incidentes e problemas.
	2. Com base no conjunto de boas práticas, o CONTRATANTE busca atender às necessidades de negócio do órgão pelo aumento da qualidade dos seus serviços de TI que serão baseados na Central de Serviços e nos Acordos de Níveis de Serviços (ANS ou SLA):
		1. **Central de Serviços (S*ervice Desk*)**
			1. O propósito da Central de Serviços (*Service Desk*) é ser o único ponto de contato entre os usuários e os serviços prestados pela TI do CONTRATANTE. Por meio da Central de Serviços os usuários deverão ser capazes de:
				1. Informar a ocorrência de Incidentes;
				2. Requisitar informações referentes a chamados, sistemas, softwares e serviços prestados pela STI e contidos no Catálogo de Serviço;
				3. Realizar Requisições de Serviços;
				4. A Central de Serviços será o ponto de referência de contato para todos os atendimento dos serviços e processos, associados a Gerenciamento de Mudança, Configuração, Incidentes e Problemas que a Secretaria de TI realiza;

Gerenciamento de Mudança - é a atividade que visa garantir que os métodos e procedimentos padronizados mais adequados serão utilizados para o manuseio eficiente e imediato de todas as alterações de forma que minimize o impacto de eventuais incidentes, em função de saber quais itens de configuração serão afetados pela mudança.

Gerenciamento de Configuração – é a atividade na qual se identifica, controla, registra, audita e verifica os serviços e itens de configuração para garantir a integridade dos ICs e configurações necessárias para controlar os serviços.

Gerenciamento de Incidentes – Gerenciamento de Incidentes – É o processo responsável em tratar das interrupções não planejadas, da redução da qualidade de um serviço de TI e falhas em itens de configuração;

Gerenciamento de Problemas– É o processo responsável pelo gerenciamento do ciclo de vida de todos os problemas. O ITIL –*Information Technology Infrastruture Librar*y -- v3 define “problema” como a causa raiz de um ou mais incidentes.

* + 1. **Acordo de Níveis de Serviços (ANS ou SLA);**
			1. A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio da tabela dos Indicadores de Níveis de Serviço do Processo de Atendimento a Chamados, cujo resultado comporá o valor mensal a ser pago no período de prestação dos serviços;
			2. As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS, se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.
			3. Em acordo entre as partes, os procedimentos de metodologia de avaliação durante a execução contratual poderão ser alterados, desde que o novo sistema se mostre mais eficiente que o anterior, não implique em prejuízos para a CONTRATADA e reflita a maturidade do ambiente computacional do CONTRATANTE e atenda a orientação do Egrégio Tribunal de Contas da União em seu Acórdão nº 717/2010-Plenário, item 9.3.5), abaixo:
				1. *“determinação ao Ministério do Trabalho e Emprego para que, em atenção ao “caput” dos arts. 3º e 41, e art. 54, §1º, da Lei nº 8.666/1993, referente ao princípio da isonomia e à vinculação do contrato ao instrumento convocatório, abstenha-se de prever no edital a adoção de novos Acordos de Nível de Serviço durante a execução contratual, sendo possível, entretanto, a alteração ou a renegociação para ajuste fino dos níveis de serviços pré-estabelecidos nos editais, desde que essa alteração ou renegociação: a) esteja prevista no edital e no contrato; b) seja tecnicamente justificada; c) não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/1993; d) não configure descaracterização do objeto licitado.” Acórdão nº 717/2010-Plenário*

**Do Serviço**

* 1. A CONTRATADA deverá dispor de Equipes de Suporte Técnicos capacitados a atender as demandas e atividades previstas pelos processos de: Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Cumprimento de Requisições e Gerenciamento de Configuração de Ativos e Serviços. As equipes de suporte deverão ser categorizadas da seguinte forma:
		1. Equipe de Suporte de 1° Nível – Formada por profissionais aptos a realizar atividades de baixa complexidade, nas quais não necessitem realizar atividades no local onde o usuário está lotado. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/scripts contidos na base de conhecimento.
		2. Equipe de Suporte de 2° Nível – Formada por profissionais aptos a realizar atividades de complexidade baixa até intermediária. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/scripts contidos na base de conhecimento.
	2. A CONTRATADA deverá envidar esforços para que no caso da ocorrência de um Incidente, os serviços possam ser restabelecidos a sua operação normal o mais rápido possível, minimizando o impacto ao negócio e garantindo que os Acordos de Níveis de Serviço (ANS) sejam mantidos.
	3. A CONTRATADA deverá realizar a priorização de Incidentes de forma que esteja alinhada com as necessidades de negócio, que devem ser previamente apontadas pelo CONTRATANTE.
	4. A CONTRATADA deverá registrar todos os incidentes, independentemente do meio pelo qual este foi detectado ou registrado.
	5. A CONTRATADA deverá garantir a capacitação adequada das Equipes Técnicas de Suporte para que estas possam, através de atividades proativas e sempre que possível, identificar, informar e registrar incidentes antes mesmo que estes sejam percebidos pelos usuários.
	6. A CONTRATADA deverá prover mecanismo no processo de Gerenciamento de Incidentes de forma que seja possível, a critério do CONTRATANTE, determinar quais serão as pessoas notificadas na ocorrência de determinados tipos de incidentes.
	7. A CONTRATADA deverá garantir que todo o processamento e manipulação de Incidentes esteja alinhado com os critérios de urgência e disponibilidade, previamente definidos na Tabela de Classificação de prioridade do Incidentes do item 4.27
	8. Garantir que todos incidentes sejam armazenados e gerenciados por meio de uma única solução de gestão (ITSM), a ser fornecida pela CONTRATADA.
	9. Utilizar modelo padronizado de classificação de incidentes que seja consistente e de fácil entendimento com a tabela de Classificação de prioridade do Incidentes e o Catálogo de Serviço.
	10. Possibilitar que a base de dados de incidentes seja auditada a qualquer tempo e sem aviso prévio do CONTRATANTE, a fim de verificar se os registros de incidentes estão categorizados de forma correta.
	11. Garantir que todos os incidentes utilizem os seguintes critérios de priorização e escalação.
		1. Quanto aos usuários, conforme descrição na tabela abaixo:

|  | **De negócio ou problema geradores de perda de dados** | **Atividades de Apoio ao Negócio** | **Tarefas diárias** |
| --- | --- | --- | --- |
| Conselheiros e Secretários | ALTA | ALTA | ALTA |
| Servidores | MÉDIA | MÉDIA | BAIXA |
| Estagiários e Terceirizados | MÉDIA | BAIXA | BAIXA |

Tabela de Atividades Afetadas

* + 1. Quanto ao tempo referente ao primeiro contato com o usuário;
			1. Maior que 1 (uma) hora – Médio
			2. Maior que 2 (duas) horas – Alta
	1. Utilizar um Modelo de Incidente que defina previamente quais os passos devem ser seguidos na manipulação de Incidentes e ter no mínimo as seguintes informações:
		1. Número de referência único;
		2. Categorização do Incidente;
		3. Urgência do Incidente;
		4. Impacto do Incidente;
		5. Priorização do Incidente – Deverá ser automática levando em conta a urgência e impacto do incidente;
		6. Dia e hora de registro;
		7. Identificação da pessoa ou Equipe de Suporte Técnico que registrou o incidente;
		8. Identificação do método utilizado na notificação do incidente (Central de Serviços, e-mail, página Web);
		9. Nome, Departamento, Telefone e localidade do usuário solicitante;
		10. Descrição do Sintomas;
		11. Status do Incidente (Aberto, Em Andamento, Encerrado, etc);
		12. IC(s) relacionado;
		13. Pessoa ou Equipe Técnica de Suporte para o qual o Incidente foi alocado;
		14. Registro das Atividades realizadas para resolver o incidente e quando ocorreram;
	2. Realizar a categorização de todos os incidentes de forma adequada, a fim de garantir uma sólida avaliação de tendência. As categorizações deverão conter, pelo menos, as seguintes informações:
		1. Localidade Impactada;
		2. Serviço Impactado;
		3. Sistema Impactado;
		4. Aplicação Impactada;
	3. Possibilitar que todos os incidentes possam ser rastreados através de seu ciclo de vida, garantindo o conhecimento do status atual do incidente, que minimamente poderá ser:
		1. Aberto ou Ativo;
		2. Em andamento ou Em atendimento;
		3. Resolvido;
		4. Encerrado ou Concluído.
	4. Realizar um processo de investigação e diagnóstico de incidentes que contemple minimamente as seguintes atividades:
		1. Busca pelo entendimento exato do que está acontecendo de errado ou do que está sendo solicitado pelo usuário;
		2. Definir corretamente a ordem cronológica dos eventos;
		3. Confirmar a extensão do impacto do incidente incluindo o tipo e o número de usuários afetados;
		4. Identificar quaisquer outros eventos que possam estar relacionados ou eventualmente contribuindo para a ocorrência do incidente;
		5. Realizar em base de conhecimento, a busca por ocorrências de incidentes ou problemas anteriores, que sejam similares ao incidente em questão;
		6. Avaliar se o incidente já se encontra em Bases de Dados de Erros Conhecidos (BDEC);
		7. Possibilitar a associação do Incidente com Problema, caso seja necessário.
	5. Enviar todos os incidentes não resolvidos à Equipe de Suporte Técnico da CONTRATADA, que envidará todos os esforços a fim de atender a demanda do usuário através do telefone. Caso o incidente necessite ser escalado para outra equipe, o usuário deverá ser devidamente informado desta operação.
	6. Realizar a escalação de Incidentes, a ser realizado através das equipes, de forma que não ultrapasse o SLA definido pelo CONTRATANTE;
	7. Possibilitar que o Processo de Gerenciamento de Incidentes garanta que todos incidentes, independente do meio pelo qual foram registrados, possam ser automaticamente escalados à Equipes de Suporte previamente especificados e/ou ainda automaticamente notificados a determinado grupo de pessoas através de e-mail;
		1. Garantir o registro histórico de todas as ações realizadas em quaisquer níveis do processo de investigação e diagnóstico de um incidente;
		2. Garantir que todos os incidentes sejam submetidos para avaliação de satisfação do usuário no seu encerramento;
		3. Garantir que todos os incidentes resolvidos, mas que não tiveram sua causa raiz identificada, sejam encaminhados para o Gerenciamento de Problemas.

**Gerenciamento de Problema**

* 1. A equipe técnica da CONTRATADA deverá:
		1. Buscar formas de prevenir a ocorrência de problemas que possam gerar incidentes.
		2. Envidar esforços para eliminar a recorrência de incidentes.
		3. Buscar a minimização do impacto de incidentes que não possam ser evitados.
		4. Agir preferencialmente de forma proativa na identificação e na solução de problemas, idealmente antes que outros incidentes relacionados a estes possam ocorrer novamente.
		5. Revisar incidentes categorizados com prioridade 1, afim de identificar sua causa raiz e definir as ações necessárias para que eles não ocorram novamente.
		6. Realizar periodicamente a revisão dos registros de incidentes e operações de manutenção, buscando a identificação de atividades, comportamentos e tendências que possam identificar a existência de um problema.
		7. Realizar periodicamente a revisão dos registros de eventos de IC – Itens de Configuração-, buscando a identificação de eventos de aviso ou exceção que possam identificar a existência de um problema.
		8. Garantir que atividades reativas e proativas busquem a identificação da causa raiz dos problemas, associando-a às prováveis causas de incidentes para que estes não se tornem recorrentes.
		9. Fornecer pelo menos um Modelo de Problema que defina previamente quais os passos devem ser seguidos na manipulação de problemas para ser seguido dentro da ferramenta de gestão.
		10. Criar uma BDEC – Base de Dados de Erros Conhecidos – para registrar as eventuais soluções de contorno ou resolução associadas a incidentes e problemas.
		11. Utilizar um modelo de categorização de problemas que será aprovado pela equipe técnica do CONTRATANTE e levará em conta as seguintes variáveis:
			1. Se o sistema pode ser recuperado antes de ser substituído;
			2. Qual o custo envolvido associado às atividades de recuperação ou substituição;
			3. Qual o nível de conhecimento técnico que será necessário para solucionar o problema;
			4. A quantidade de tempo necessária para solucionar um problema;
			5. Qual é a extensão do problema;
			6. Garantir que todos os problemas tratados sejam detalhadamente registrados na BDEC (Base de Dados de Erros Conhecidos);
			7. Garantir que quaisquer soluções que demandem mudanças evolutivas nos componentes, tecnologias e serviços de TI cobertos pelas atividades de manutenção da saúde operacional, sejam devidamente encaminhadas ao Processo de Gerenciamento de Mudanças. O encaminhamento deve ser previsto e suportado pela Solução de Gestão (ITSM), a ser fornecida pela CONTRATADA.

**Cumprimento de Requisição**

* 1. A equipe técnica da CONTRATADA deverá:
		1. Disponibilizar aos usuários informações sobre todos os serviços que estão disponíveis, assim como os procedimentos necessários para solicitar tais serviços;
		2. Fornecer aos usuários um canal pelo qual possam solicitar e receber serviços padronizados, através de processos de autorização e qualificação predefinidos;
		3. Realizar todas as requisições de serviço de acordo com os processos definidos pelo CONTRATANTE, prevendo:
			1. Possibilitar que todas as requisições sejam registradas, controladas, coordenadas, promovidas e que todo seu clico de vida seja realizado através de Solução de Gestão (ITSM) a ser fornecida pela CONTRATADA;
			2. Realizar a análise dos meses anteriores das requisições de serviço para que se tenha uma estimativa mais precisa para que o CONTRATANTE possa realizar a ordem de serviço das tarefas que serão autorizadas previamente;
		4. Possibilitar o rastreamento de uma requisição através do seu status.
		5. Utilizar os critérios previamente definidos e acordados com o CONTRATANTE na determinação das suas prioridades.
		6. Possibilitar que os usuários possam realizar requisições de serviços predefinidos através de portal web. Todos os serviços previamente disponibilizados em portal deverão ter sua descrição detalhada e o tempo estimado necessário para conclusão do seu atendimento.
		7. Utilizar um Modelo de Requisição de Serviços definido e acordado com o CONTRATANTE, que deve conter no mínimo as seguintes informações:
			1. Número de referência único;
			2. Categorização da requisição;
			3. Urgência da requisição;
			4. Impacto da requisição;
			5. Priorização da requisição;
			6. Dia e hora de registro;
			7. Identificação da pessoa ou equipe de suporte técnico que realizou a requisição;
			8. Identificação do método utilizado na notificação da requisição (Central de Serviços, e-mail, Página Web, etc);
			9. Nome, departamento, telefone e localidade do usuário solicitante;
			10. Descrição da requisição;
			11. Status da requisição;
			12. IC relacionado;
			13. Pessoa ou equipe de suporte técnico para o qual a requisição foi alocada;
			14. Registro das atividades realizadas para atender a requisição e quando ocorreram;
			15. Data e hora da conclusão;
			16. Data e hora de encerramento.
		8. Realizar o processo de priorização de requisições leve em consideração a Tabela de Atividades Afetadas;
		9. Utilizar, em todas as atividades inerentes a uma requisição, o Catálogo de Serviços;
		10. Utilizar o SLA definido pelo CONTRATANTE para atender uma requisição seja adequada. Ambos, CONTRATANTE e CONTRATADA, poderão solicitar a revisão dos requisitos, das tarefas e dos prazos para o cumprimento de uma requisição, caso algum dos eventos a seguir venha a ocorrer:
			1. Aumento ou redução dos Itens de Configuração associados aos serviços de TI envolvidos na requisição;
			2. Inserção, alteração ou remoção de alguma tecnologia utilizada pelos serviços de TI envolvidos na requisição.
			3. Todos os serviços solicitados e que não estejam previamente contidos no Catálogo de Serviços deverão ser submetidos ao Processo de Mudança para devida adequação do Catálogo;

**Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço**

* 1. A equipe técnica da CONTRATADA deverá:
		1. Considerar que são Itens de Configuração (IC) todos os ativos de serviço que sejam necessários para realizar a entrega de um serviço de TI como, por exemplo, hardware, software, Catálogo de Serviços e documentação de processos.
		2. Manter, através de Solução de Gestão (ITSM) a ser por ela fornecida, informações atuais e históricas de serviços e Itens de Configuração (IC).
		3. Possibilitar que qualquer mudança no estado de algum Item de Configuração seja automaticamente percebida.
		4. Garantir que qualquer operação de adição, remoção, modificação ou substituição de Itens de Configuração (IC) ou de quaisquer configurações e/ou de componentes associados a estes, sigam processo de documentação e controle a ser criado pela CONTRATADA em parceria com o CONTRATANTE;
		5. Garantir que a adição, remoção, modificação ou substituição de Itens de Configuração (IC), ou de suas características e/ou de componentes associados a estes, possam ser automaticamente atualizados e registrados por meio de Solução de Gestão (ITSM), a ser fornecida pela CONTRATADA;
		6. Possibilitar que a Solução de Gestão possa encaminhar informações de mudança de estado dos serviços e itens de Configuração (IC), que necessitem de tratativa adequada pelos processos de Gerenciamento de Incidentes e Problemas;
		7. Garantir que todo o histórico de configuração de quaisquer Itens de Configuração (IC), considerados relevantes pelo CONTRATANTE, seja mantido em base de dados que poderá ser alimentada automaticamente ou manualmente através da Solução de Gestão (ITSM), a ser fornecida pela CONTRATADA;
		8. Sugerir ao CONTRATANTE intervenções nos Itens de Configuração (IC) que possam reduzir custos ou otimizar o desempenho dos serviços prestados STI;
		9. Utilizar as informações coletadas sobre os Itens de Configuração (IC) que tornem o seu gerenciamento mais proativo do que reativo;
		10. Estabelecer níveis de controle dos Itens de Configuração (IC) que possibilitem sua rastreabilidade e auditoria pelo CONTRATANTE;
		11. Garantir que qualquer configuração lógica anterior a uma mudança realizada em um IC possa ser recuperada, a qualquer tempo;
		12. Todos os IC devem estar logicamente identificados na Solução de Gestão (ITSM) com, no mínimo, os seguintes atributos:
			1. Identificador Único;
			2. Tipo de IC;
			3. Nome/Descrição;
			4. Versão;

**Serviços de Diretórios**

* 1. A equipe técnica da CONTRATADA deverá realizar a administração dos serviços de diretório do CONTRATANTE, realizando:
		1. Administração de objetos (usuários, estações de trabalho, florestas, domínios, árvores, unidades organizacionais (OU´s), grupos de trabalho, impressoras, etc.);
		2. Administração e manutenção dos *logon scripts* e *group policies*, que visam automatizar a instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho;
		3. Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado dos serviços de diretório;
		4. Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;

**Acordo de Nível de Serviço**

* 1. **Procedimentos**
		1. O corpo técnico, responsável pela fiscalização do Contrato designado pelo CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA;
		2. Mensalmente a CONTRATADA, na pessoa do seu preposto, apresentará a medição dos serviços no período apurado, conforme o processo de emissão e recebimento dos serviços prestados.

|  |
| --- |
| Indicadores de Níveis de Serviço do Processo de Atendimento a Chamados |
|  | Nome | Descrição | Medição | Métrica | Perfil de Atendimento | Periodicidade | Medidas Corretivas | Instrumento de Medição |
| Classificação de Chamado | INS1 – Tempo de classificação de Chamado | Mede o tempo entre a abertura e a classificação do chamado | Tempo decorrido com o chamado no estado em “Aberto” | 95% dos chamados classificados em até 15 minutos | Central de Atendimento 1º nível | Mensal | Glosa correspondente à diferença entre o percentual mínimo previsto na métrica de atendimento e o percentual efetivamente atendido pela contratada, caso este seja inferior ao mínimo exigido. Exemplo: Se o percentual mínimo for de 95% e o percentual atendido for de 93,5%, então a glosa será de 1,5%, que corresponde ao cálculo de 95% - 93,5%. | Solução de Gestão de chamados |
| Requisição de Serviços | INS2 Tempo de Solução de Demanda “Requisição de Serviços” | Mede o tempo entre a classificação da demanda “Requisição de Serviço” e seu fechamento | Tempo decorrido na transição da demanda do estado “Processado ou em atendimento” para o estado “Resolvido” | 95% dos chamados classificados em até 4 horas uteis | Central de serviço – Atendimento de 1º e 2º níveis | Mensal | Glosa correspondente à diferença entre o percentual mínimo previsto na métrica de atendimento e o percentual efetivamente atendido pela contratada, caso este seja inferior ao mínimo exigido. Exemplo: Se o percentual mínimo for de 95% e o percentual atendido for de 93,5%, então a glosa será de 1,5%, que corresponde ao cálculo de 95% - 93,5%. | Solução de Gestão de chamados |
| Incidentes | INS3 – Tempo de Solução da Demanda “Incidentes” categorizados com “prioridade 1” | Mede o tempo após a classificação da demanda “Incidente prioridade 1º até sua resolução” | Tempo decorrido na transição da demanda do estado “Processado ou em atendimento” para o estado “Resolvido” | 95% das demandas de prioridade 1 resolvidos em até 4 horas uteis | Central de serviço – Atendimento de 1º e 2º níveis | Mensal | Glosa correspondente à diferença entre o percentual mínimo previsto na métrica de atendimento e o percentual efetivamente atendido pela contratada, caso este seja inferior ao mínimo exigido. Exemplo: Se o percentual mínimo for de 95% e o percentual atendido for de 93,5%, então a glosa será de 1,5%, que corresponde ao cálculo de 95% - 93,5%. | Solução de Gestão de chamados |
| INS4 – Tempo de Solução da Demanda “Incidentes” categorizados com “prioridade 2” | Mede o tempo após a classificação da demanda “Incidente prioridade 2º até sua resolução” | Tempo decorrido na transição da demanda do estado “Processado ou em atendimento” para o estado “Resolvido” | 95% das demandas de prioridade 2 resolvidos em até 6 horas uteis | Central de serviço – Atendimento de 1º e 2º níveis | Mensal | Glosa correspondente à diferença entre o percentual mínimo previsto na métrica de atendimento e o percentual efetivamente atendido pela contratada, caso este seja inferior ao mínimo exigido. Exemplo: Se o percentual mínimo for de 95% e o percentual atendido for de 93,5%, então a glosa será de 1,5%, que corresponde ao cálculo de 95% - 93,5%. | Solução de Gestão de chamados |
| INS5 – Tempo de Solução da Demanda “Incidentes” categorizados com “prioridade 3” | Mede o tempo após a classificação da demanda “Incidente prioridade 3º até sua resolução” | Tempo decorrido na transição da demanda do estado “Processado ou em atendimento” para o estado “Resolvido” | 95% das demandas de prioridade 3 resolvidos em até 8 horas uteis | Central de serviço – Atendimento de 1º e 2º níveis | Mensal | Glosa correspondente à diferença entre o percentual mínimo previsto na métrica de atendimento e o percentual efetivamente atendido pela contratada, caso este seja inferior ao mínimo exigido. Exemplo: Se o percentual mínimo for de 95% e o percentual atendido for de 93,5%, então a glosa será de 1,5%, que corresponde ao cálculo de 95% - 93,5%. | Solução de Gestão de chamados |
|  | IN6 – Taxa de execução de serviços de requisição de mudança | Mede o percentual de mudança executada com sucesso no período | Percentual de mudança executadas com sucesso no período | 97% das mudanças executadas com sucesso no período | Central de serviço – Atendimento de 1º e 2º níveis | Mensal | Glosa correspondente à diferença entre o percentual mínimo previsto na métrica de atendimento e o percentual efetivamente atendido pela contratada, caso este seja inferior ao mínimo exigido. Exemplo: Se o percentual mínimo for de 95% e o percentual atendido for de 93,5%, então a glosa será de 1,5%, que corresponde ao cálculo de 95% - 93,5%. | Solução de Gestão de chamados |
|  | INS 7 – Tempo de atendimento de chamados | Mede o tempo necessário para atendimento das chamadas telefônicas | Percentual do total de chamadas telefônicas atendidas em até 25 segundos | 90% das chamadas atendidas em até 25 segundos | Central de serviço – Atendimento de 1º e 2º níveis | Mensal | Glosa correspondente à diferença entre o percentual mínimo previsto na métrica de atendimento e o percentual efetivamente atendido pela contratada, caso este seja inferior ao mínimo exigido. Exemplo: Se o percentual mínimo for de 95% e o percentual atendido for de 93,5%, então a glosa será de 1,5%, que corresponde ao cálculo de 95% - 93,5%. | URA |
|  | INS 8 – Indice de Satisfação do Usuário Final | Mede o índice de satisfação com o atendimento ao usuário final da central de serviços | Percentual de respostas entre “Ótimo” e “Bom” em pesquisa de satisfação respondida por cada atendimento realizado ao usuário | 85% das opiniões entre “Ótimo” e “Bom” | Central de serviço – Atendimento de 1º e 2º níveis | Mensal | Glosa correspondente à diferença entre o percentual mínimo previsto na métrica de atendimento e o percentual efetivamente atendido pela contratada, caso este seja inferior ao mínimo exigido. Exemplo: Se o percentual mínimo for de 95% e o percentual atendido for de 93,5%, então a glosa será de 1,5%, que corresponde ao cálculo de 95% - 93,5% . | Pesquisa de satisfação da Ferramenta de Service Desk. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

* + 1. Os valores de glosa estão limitados a 20% do valor da fatura do mês de referência, sem, contudo, isentar ou limitar quaisquer outros valores cobrados a título de sanções administrativas.
	1. **Critérios para a Classificação da Prioridade**
		1. A CONTRATADA e o CONTRATANTE deverão obrigatoriamente classificar todos os Incidentes de acordo como os critérios de Prioridade definidos nos conceitos descritos abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Impacto |
| Alto | Médio | Baixo |
| Urgência | Alto | Prioridade 1 | Prioridade 1 | Prioridade 2 |
| Média | Prioridade 1 | Prioridade 2 | Prioridade3 |
| Baixa | Prioridade 2 | Prioridade 3 | Prioridade 3 |

Tabela de Classificação de Prioridade de Incidentes

* + 1. O impacto e a urgência são os dois critérios básicos para a classificação de Incidentes;
		2. Impacto – Classifica importância dos efeitos que determinado incidente, problema ou mudança podem vir a surtir no negócio.
			1. Alto – Pode afetar totalmente o negócio da instituição.
			2. Médio – Pode afetar parcialmente o negócio da instituição.
			3. Baixo – Pode afetar minimamente o negócio da instituição.
		3. Urgência – Determina quanto tempo a permanência de determinado incidente, problema ou mudança poder impactar significativamente o negócio.
			1. Alta – Sugere a tomada de ação no menor tempo possível para restabelecimento dos serviços.
			2. Média – Sugere a tomada de ação de forma programada a fim de garantir que esta não mude seu estado para Alta.
			3. Baixa – Pode ser previamente programada ou conforme disponibilidade.
	1. A LICITANTE poderá solicitar ao CONTRATANTE os modelos dos processos de Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema e demais processos que se mostrarem uteis para a LICITANTE realizar os serviços constantes nesse termo de referência.
		1. Os processos definidos pelo CONTRATANTE deverão ser seguidos e caso for constatado algum problema com o processo a LICITANTE deverá informar a CONTRATANTE para verificar a necessidade de alteração do processo.
1. **Requisitos da Solução de Gestão**
	1. Permitir que o catálogo de serviço possa ser importado na Solução de Gestão (ITSM);
	2. Possibilitar o cadastro de múltiplos contratos para registrar as regras da prestação de serviços e permitir que os colaboradores tenham conhecimento sobre seus compromissos e responsabilidades, registrados em acordos entre as partes;
	3. Permitir o registro de todos os tipos de chamados, tais como Incidente, Requisição de serviço, mudança e problemas;
	4. Permitir anexar arquivos (Ex. .doc, .jpg, .pdf, .xls) aos chamados (Incidente, Requisição de serviço, mudança e problemas);
	5. Enviar automaticamente, na abertura e encerramento do chamado, e-mail ao usuário com os detalhes de sua solicitação e a sua situação de atendimento;
	6. Permitir a classificação por áreas de atendimento dos chamados (Incidente, Requisição de serviço, Mudança e Problemas);
		1. Permitir calcular prioridade por meio dos indicadores de impacto e de urgência para os registros dos chamados (Incidente, Requisição de serviço, mudança e problemas), conforme critérios estabelecidos no Catálogo de Serviços do CONTRATANTE;
	7. Permitir o encaminhamento/escalonamento automático e manual dos chamados (Incidente, Requisição de serviço, mudança e problemas) de acordo com o Catálogo de Serviços do CONTRATANTE;
	8. Permitir o encerramento dos chamados (Incidente, Requisição de serviço, mudança e problemas), de forma a refletir o encerramento técnico.
	9. Possibilitar pesquisa de satisfação de usuário on-line;
	10. Possuir base de conhecimento integrada, acessível através da Web aos técnicos e usuários ou integração com base de conhecimento externa, também fornecida pela CONTRATADA;
	11. Permitir a criação de uma base de dados de erros conhecidos (BDEC) nativamente na Solução de Gestão (ITSM);
	12. Permitir e manter os relacionamentos entre os incidentes, erros conhecidos, e os registros de problemas;
	13. Permitir a definição de níveis de prioridades diferentes para usuários e grupos de usuários;
	14. Caso o sistema de gestão da Central de Suporte Técnico (Service Desk) seja de propriedade do licitante, e não de terceiros, o mesmo deverá apresentar o registro no INPI ou documento que certifique de entidade que certifique a propriedade do software;
	15. Permitir o registro e o controle dos acordos de nível de serviço estabelecidos entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA;
	16. Prover ao gerenciamento de incidentes os indicadores de nível de criticidade e de impacto de falhas de IC’s para a classificação de registro de incidentes;
	17. Permitir controlar e gerenciar incidentes, abrangendo funcionalidades típicas da área de manutenção, tais como: abertura de chamados, requisições de serviços, alocação de recursos, registro de equipamentos e softwares, inspeção de procedimentos de atendimento de campo e encerramento de incidentes;
	18. Permitir a análise de dados de incidentes, para identificar tendências;
	19. Prover a monitoração e rastreamento do ciclo de vida de um incidente;
	20. Permitir a consulta prévia à base de dados de erros conhecidos (BDEC), na tentativa da solução do incidente;
	21. Permitir o armazenamento do histórico de incidentes para fins de auditoria;
	22. Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de incidentes;
	23. Permitir atribuir a um usuário ou grupo de usuários específico, o acesso à abertura, modificação e fechamento de registros de incidentes;
	24. Permitir que chamados de problemas, com sua causa raiz identificada, sejam registradas em uma base de dados de erros conhecidos (BDEC);
	25. Permitir, a partir do registro de um problema, a criação de requisição de mudança (RDM);
	26. Permitir a associação dos registros de incidentes ao registro de problema causador da falha;
	27. Permitir o registro de problema, quando encerrado, encerrar automaticamente os incidentes associados;
	28. Apresentar o histórico de todos os problemas e soluções encontrados para cada chamado aberto;
	29. Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de problemas;
	30. Prover a monitoração e rastreamento do ciclo de vida de uma requisição de serviço;
	31. Fornecer uma interface WEB para solicitação, pelo usuário, de requisições de serviço;
	32. Permitir o armazenamento do histórico de requisições de serviço para fins de auditoria;
	33. Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de requisições de serviço;
	34. Prover a monitoração e rastreamento do ciclo de vida de uma requisição de mudança;
	35. Permitir a criação de registros de mudanças;
	36. Prover a habilidade para controlar acessos de leitura, escrita e modificação para a equipe de gerenciamento de mudanças, os construtores da mudança, equipe de testadores, entre outros;
	37. Suportar o roteamento de RDM para as entidades autorizadoras apropriadas, para implementações futuras;
	38. Prover a funcionalidade de rejeição de mudanças;
	39. Permitir o registro de informações de avaliação do impacto dentro do registro de mudança para o auxílio de sua implementação;
	40. Permitir o registro de procedimentos de retorno para uma situação anterior dentro do registro da mudança;
	41. Permitir que o registro de mudança possa integrar-se aos registros de incidentes, problemas e requisições de serviço;
	42. Permitir a geração automática de data e hora para novos registros de problemas e mudanças;
	43. Permitir o registro e o gerenciamento de itens de configuração (IC’s);
	44. Permitir o acesso seguro e controlado à base de dados do gerenciamento da configuração (BDGC) para pesquisa, modificação e extração de informações relacionadas a chamados;
	45. Permitir a verificação das informações cadastradas dos ICs com sua situação atual na infraestrutura física por meio automatizado ou manual;
	46. Permitir o armazenamento do histórico de mudanças dos itens de configuração (ICs) para fins de auditoria;
	47. Prover a integração das informações do CMDB com o registro de chamados;
	48. Utilizar as informações do gerenciamento da configuração para automatizar a atualização das informações de histórico do ambiente;
	49. Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de itens de configuração;
	50. Permitir a produção de relatórios gerenciais dinâmicos, com a opção de *drilldown* nos dados apresentados, visando garantir a plena execução contratual com foco na eficiência e no cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço – ANS, e ainda, garantindo a aferição de previsões, identificação de processos e atividades fora de controle, tendências e surtos de demandas para as atividades dos processos ITIL detalhadas neste Termo.
2. **Requisitos de Infraestrutura para a Central de Serviços**
	1. Os usuários deverão ser capazes de entrar em contato com a Central de Serviços, pelo menos, por meio dos seguintes meios de comunicação:
	2. Contato Telefônico (Central Telefônica);
	3. Portal de Atendimento;
	4. E-mail.
	5. A CONTRATADA deverá obrigatoriamente realizar as seguintes atividades em relação a central de serviços:
		1. Receber todas as demandas de usuários e da equipe de TI do CONTRATANTE;
		2. Registrar de forma detalhada todos os incidentes e requisições de serviços oriundos dos usuários, pelos meios de comunicação suportados pela Central de Serviços;
		3. Realizar a categorização de Prioridade dos incidentes reportados, utilizando as informações de impacto e urgência disponíveis neste Termo de Referência;
		4. Envidar esforços para resolver incidentes e requisições de serviços no primeiro contato com o usuário;
		5. Realizar, quando necessário, a escalação de incidentes e requisições de serviços para as equipes de suporte adequadas;
		6. Manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento das solicitações;
		7. Realizar o fechamento de todos os incidentes resolvidos, requisições de serviços e outros chamados;
	6. Os requisitos de infraestrutura aqui relacionados são obrigatórios. A CONTRATADA se compromete a disponibilizar, até o fim da execução do Plano de Inserção, esses requisitos dentro de prazo acordado para início da prestação dos serviços contratados;
	7. O ambiente físico para a Central de Serviços deverá ser especialmente projetado com tratamento acústico, ar-condicionado, iluminação e espaço físico adequado nas instalações físicas da CONTRATADA em conformidade com a NR17- MTE ou norma posterior vigente;
		1. Nesse ambiente serão recepcionados os chamados e ocorrerá os atendimentos de 1º nível.
		2. As equipes técnicas e administrativas do CNMP poderão fiscalizar as instalações a qualquer momento o ambiente da Central de Serviço.
		3. O ônus de equipar a Central de Serviço e de total responsabilidade da CONTRATADA.
	8. Os postos de atendimento da Central de Serviços deverão ter mobiliários com regulagens que permitam ajustes de altura para teclado, mouse e monitor das estações de trabalho. As cadeiras deverão ser ergométricas, com ajuste de altura para o encosto e assento;
	9. As estações de trabalho instaladas na Central de Serviços deverão estar interligadas em rede local, com acesso a todos os recursos lógicos e físicos necessários ao atendimento;
	10. Para plena execução dos serviços, deverá ser estabelecida conexão de dados redundante entre CONTRATADA e CONTRATANTE para fins de acesso ao sistema de abertura e gestão de chamados e acesso remoto às estações de trabalho e servidores corporativos para os casos em que se fizer necessário, sob o ônus da CONTRATADA, utilizando recursos robustos de segurança para a interligação da Central de Serviços à rede corporativa do CONTRATANTE, os custos dessa conexão serão da CONTRATADA;
	11. Deverá ser disponibilizado número 0800, com suas devidas configurações técnicas, para realização dos serviços da Central de Serviços sob ônus e de inteira responsabilidade da CONTRATADA.
	12. Requisitos para Sistema de Telefonia da Central de Serviços
		1. A estrutura da CONTRATADA deverá possuir sistema de telefonia que suporte tecnologia CTI (*Computer Telephony Integration*), softwares básicos com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço.
		2. Software de telefone virtual que permita o atendimento de ligações diretamente da estação de trabalho do atendente. Custos relacionados ao licenciamento, customização e manutenção do referido software será de responsabilidade da CONTRATADA;
		3. Os aparelhos telefônicos que porventura sejam utilizados devem ser conectados à central de telefonia privativa, provida pela CONTRATADA, que possua pelo menos as funcionalidades de implementação de fila de espera, visualização dos números de telefones que chamam para a Central de Serviços, contabilização de quantidade de chamadas existentes na fila, tempo de espera por ligação e quantidade de desistências de chamadas.
		4. Permitir o tratamento das gravações institucionais e dos diálogos entre os atendentes e clientes, sendo possível armazená-las, recuperá-las e enviá-las ao CONTRATANTE, bem como, criar gravações institucionais por meio de qualquer telefone com acesso a Rede Telefônica Pública Comutação – RTPC, com sinalização de pulso ou tom;
		5. Deverá permitir a supervisão dos serviços de atendimento online;
3. **Atendimento a Sessões do Conselho Nacional do Ministério Público**
	1. A CONTRATADA deverá realizar todo o atendimento às sessões ordinárias e extraordinárias do Conselho Nacional Ministério Público, nas quais realizará o apoio a todos os servidores, membros auxiliares e conselheiros que estão realizando a sessão, quanto a:
		1. Informações e Dúvidas: de sistemas, softwares instalados nos microcomputadores e notebooks, multifuncionais, rede *wireless* e cabeada.
		2. Instalação de equipamentos de TI para uso no plenário;
		3. Troca de microcomputadores e notebook por defeito ou falha;
		4. Ajuda aos usuários para realizarem atividades em softwares e sistemas disponibilizados pelo Conselho;
			1. As listas de *softwares* e aplicativos estão nos anexos I e II;
		5. Apoio na realização da transmissão da sessão via internet.
		6. A equipe que atenderá as sessões deverá permanecer em tempo integral no plenário durante todo o período de realização das sessões;
		7. Os registros dos atendimentos durante a sessão não deverão constar na lista de atendimentos para faturamentos, uma vez que a atividade da sessão cobrirá todos os atendimentos a ela associados.
	2. As sessões poderão ser realizadas nos períodos matutino, vespertino e noturno;
	3. As sessões ordinárias são realizadas pelo menos duas vezes ao mês;
	4. As sessões extraordinárias podem ser marcadas de uma sessão para o próximo período do dia ou para o dia seguinte, dependendo da necessidade do Conselho.
4. **Condições gerais**
	1. A Contratada deverá:
		1. Utilizar os processos de Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Incidentes de forma que trabalhem juntos para garantir o aumento da qualidade e disponibilidade dos serviços de TI;
		2. Realizar a comunicação com todas as Equipes envolvidas para possam ter suas atividades supervisionadas e gerenciadas por gestores técnicos devidamente capacitados a exercer esta função;
		3. Garantir que o gestor técnico (preposto) execute as seguintes atividades:
			1. Coordenar as atividades de sua equipe;
			2. Ter ciência de todos os problemas e incidentes que sejam relevantes para o negócio do CONTRATANTE;
			3. Agir de forma proativa na sugestão de melhorias que otimizem a prestação de serviços ao CONTRATANTE;
			4. Garantir a integração entre as equipes de suporte;
			5. Ser a interface de comunicação entre a equipe técnica do CONTRATANTE e as equipes técnicas da CONTRATADA;
			6. Estar atento ao cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço (ANS) pela CONTRATADA;
		4. Garantir que as Requisições de Serviços sejam tratadas através de processo exclusivo para este fim, conforme descrito no processo de Cumprimento de Requisições;
		5. Garantir que as equipes técnicas estejam permanentemente capacitadas nas tecnologias adotadas pelo CONTRATANTE, para que estas estejam aptas a identificar e resolver rapidamente um incidente ou problema.
		6. Garantir que todas as equipes estejam cientes dos impactos associados à imagem e aos serviços prestados para o CONTRATANTE, quando estiverem trabalhando na solução de um incidente ou problema.
		7. Coletar dados através de Solução de Monitoramento e gerar a partir destas informações os relatórios de disponibilidade dos Itens de Configuração (IC) relacionados aos serviços descritos no Item 8.
		8. Garantir que os processos de Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Incidentes e Gerência da Configuração e Ativos de Serviço trabalhem juntos para garantir o aumento da qualidade e disponibilidade dos serviços de TI. A completa integração desses processos deverá ser prevista inclusive pela Solução de ITSM a ser fornecida pela CONTRATADA;
		9. Informar ao CONTRATANTE a necessidade de quaisquer insumos necessários para:
			1. Resolver incidentes;
			2. Resolver problemas;
			3. Prover soluções de contorno.
		10. Informar ao CONTRATANTE, sempre que a solução de contorno ou definitiva de um Incidente esteja dependendo do fornecimento de algum insumo que não seja responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, como por exemplo: Serviços de fornecedores externos, fornecimento de equipamentos de hardware, fornecimento de software, fornecimento de energia elétrica a fim de se resguardar contra eventuais quebras do Acordo de Nível de Serviço.
5. **Catálogo de Serviços**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Categoria da Atividade** | **Detalhamento de Atividades Técnicas** | **Tipos de Atividades** | **Urgência (Escala de 1 a 3)** | **Impacto (Escala de 1 a 3)** | **Prioridade** |
| Estação de trabalho e equipamentos | Garantia de equipamento | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Instalar, configurar e disponibilizar videoconferência | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Falha, analisar, resolver videoconferência | Incidente | 1 | 3 | Prioridade 1 |
| Instalar, configurar e disponibilizar estação de trabalho | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Instalar, configurar e disponibilizar sistemas operacionais | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Falha, analisar e resolver sistemas operacionais | Incidente | 2 | 3 | Prioridade 2 |
| Instalar, configurar e disponibilizar agente de monitoramento | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Falha, analisar e resolver agente de monitoramento | Incidente | 3 | 3 | Prioridade 3 |
| Instalar, configurar e disponibilizar tablets | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Falha, analisar e resolver tablets | Incidente | 1 | 3 | Prioridade 1 |
| Instalar, configurar e dispoonibilizar scanner | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Falha, analisar e resolver scanner | Incidente | 3 | 3 | Prioridade 3 |
| Instalar, configurar e disponibilizar acesso a rede | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Falha, analisar e resolver acesso a rede | Incidente | 2 | 2 | Prioridade 2 |
| Remanejar ou remover equipamentos | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Instalar, configurar e disponibilizar certificados digitais | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Falha, analisar e resolver certificados digitais | Incidente | 1 | 3 | Prioridade 1 |
| Instalar, configurar e disponibilizar impressora | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Falha, analisar e resolver impressora | Incidente | 2 | 3 | Prioridade 2 |
| Orientar Usuários quanto ao uso dos Equipamentos | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Aplicativos e aplicações | Instalar, configurar e disponibilizar aplicativos de escritórios | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Falha, analisar e resolver aplicativos de escritório | Incidente | 2 | 3 | Prioridade 2 |
| Instalar, configurar e disponibilizar sistemas desenvolvidos | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Instalar, configurar e disponibilizar aplicativos diversos | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Falha, analise e resolver aplicativos diversos | Incidente | 2 | 3 | Prioridade 2 |
| Falha, analise e resolver aplicativos diversos | Incidente | 2 | 3 | Prioridade 2 |
| Falha, analise e resolver execução de sistemas desenvolvidos | Incidente | 2 | 3 | Prioridade 2 |
| Instalar, configurar e disponibilizar antivirus | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Falha, analisar e resolver antivirus | Incidente | 1 | 3 | Prioridade 1 |
| Orientar usuários quanto ao uso de aplicativos e aplicações | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Apoio a Eventos | Acompanhar reuniões | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Dar suporte a eventos externos | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Dar suporte as Sessões do Conselho | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Usuários e grupos | Configurar e disponibilizar objetos no AD ( usuários, grupos e listas de distribuição) | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Configurar e disponibilizar perfil de usuário | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Falha, analisar e resolver perfil de usuário | Incidente | 1 | 3 | Prioridade 1 |
| Configurar e disponibilizar senha | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Falha, analisar e resolver senha | Incidente | 1 | 3 | Prioridade 1 |
| Falha, analisar e resolver objeto no AD ( usuário, grupo e lista de distribuição) | Incidente | 3 | 3 | Prioridade 3 |
| Orientar Usuários quanto ao uso e funcionalidades de listas de distribuição e perfis | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Correio Eletrônico | Instalar, configurar e disponibilizar correio eletrônico | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Falha, analisar e resolver correio eletrônico | Incidente | 1 | 3 | Prioridade 1 |
| Orientar usuários quanto ao uso e funcionalidades do correio eletrônica | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Acesso de rede e dados | Disponibilizar acesso a rede wireless | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Falha, analisar e resolver acesso a rede wireless | Incidente | 1 | 3 | Prioridade 1 |
| Configurar e disponibilizar acesso a rede | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Falha, analisar e resolver acesso a rede | Incidente | 1 | 3 | Prioridade 1 |
| Falha, analise e resolver acesso a dados ( arquivos e pasta) | Incidente | 2 | 3 | Prioridade 2 |
| Instalar, configurar e disponibilizar acesso a dados (arquivos e pastas) | Requisição de Serviço |  |  |  |
| Orientar usuários quanto ao acesso de rede e dados | Requisição de Serviço |  |  |  |

* + 1. Esse catálogo contém somente as atividades nas quais a CONTRATADA realizará as suas atividades no Serviço de Atendimento ao Usuário. As outras atividades relativas ao outros setores da STI não estão elencadas neste catálogo.
		2. As alterações do catálogo de serviço serão efetivadas mediante apostilamento do contrato.
		3. As prioridades das Requisições de Serviço serão dadas a partir do perfil do usuário e do tempo que o chamado está aberto sem resolução.
1. **PLANO DE INSERÇÃO DA CONTRATADA**
	* 1. Conceitua-se a “inserção” como sendo o processo onde o CONTRATANTE repassa à CONTRATADA as informações e as atividades, conforme os padrões de execução até então realizados, para que não haja quebra de continuidade dos serviços. Finalizado este processo, a CONTRATADA assume o início da execução dos serviços e passa a ser a responsável pelos resultados obtidos, ressalvados os ajustes de acordo de nível de serviços.
		2. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de inserção da CONTRATADA, período de tempo reservado para que a CONTRATADA realize as seguintes atividades:
			1. Conheça, analise e entenda o ambiente computacional e sua dinâmica atual, procedimentos, diretrizes, políticas, normas, planos e programas, dentre outros que deverão ser considerados na execução contratual;
			2. Proposição de adequação, no que couber, da infraestrutura física e lógica do CONTRATANTE;
			3. Indicação de seu PREPOSTO e substituto, até o 10º dia útil após o início da vigência do contrato;
			4. Apresentação da equipe de operação devidamente capacitada;
			5. Instalação e configuração do software Gestão para atender ao gerenciamento de incidentes, requisições de serviço, configuração, mudança;
			6. Implantação do processo de atendimento, em conformidade com o disposto neste Termo de Referência.
			7. Definição das rotinas de serviços e demais atividades necessárias à execução do objeto, e consequente ajuste dos níveis de serviços acordados, em comum acordo com o CONTRATANTE.
		3. O Plano de Projeto da Inserção deve ser elaborado pela CONTRATADA, e entregue ao CONTRATANTE para validação até o 15º dia útil após o início da vigência do contrato, contemplando as seguintes premissas/atividades para o prazo de 120 dias:
			1. Validação, ou atualização caso necessário, do Catálogo de Serviços do CONTRATANTE, previamente à sua configuração na ferramenta de Gestão da CONTRATADA.
			2. O processo de implantação da ferramenta de Gestão da CONTRATADA e a adequação da mesma, incluindo os Gerenciamentos de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento de Níveis de Serviço, áreas de atendimento, assuntos, categorias e demais informações constantes no Catálogo de Serviços.
			3. Definição do modelo de registro dos ativos de configuração (IC´s) para formação do CMDB.
			4. Definição do modelo de gerenciamento do conhecimento (formação da base de conhecimento) a ser adotado.
			5. Treinamento dos servidores do CONTRATANTE em todos os módulos da ferramenta para efeito de utilização, acompanhamento, aferição e fiscalização dos serviços.
			6. Plano para início dos atendimentos dos chamados de suporte técnicos aos usuários do CONTRATANTE.
			7. Capacitação da equipe interna da CONTRATADA na utilização da Ferramenta de Gestão.
			8. Entrega dos manuais de procedimentos para abertura de chamados na central de serviços, para disseminação aos usuários do CONTRATANTE.
2. **Vistoria**
	1. As empresas interessadas em participar do certame poderão realizar vistoria nas dependências da sede do Conselho Nacional do Ministério Público para verificar as condições de prestação dos serviços, tomar conhecimento de peculiaridades relacionadas ao fornecimento e avaliar o grau de complexidade das tarefas a serem desenvolvidas.
	2. A vistoria poderá ser realizada até 24 (vinte e quatro) horas antes da data prevista para a abertura da licitação, não sendo admitida, em hipótese alguma, qualquer alegação de desconhecimento, total ou parcial, dos serviços a serem prestados, suas peculiaridades e complexidade, após a licitação.
	3. A Declaração de Vistoria deverá estar devidamente assinada, tanto pelo representante do Conselho Nacional do Ministério Público, como pelo Responsável Técnico da empresa;
	4. A licitante poderá agendar a vistoria junto ao Conselho Nacional do Ministério Público, por meio do telefone (0XX61) 3366-9539 das 13h00 às 17h00, junto ao Serviço de Atendimento ao Usuário;
	5. Na vistoria a licitante poderá efetuar medições para subsidiar a elaboração de suas propostas e eliminar possíveis omissões, falhas ou incompatibilidade das especificações constantes do edital;
	6. Se, por qualquer motivo, a referida declaração de vistoria não estiver junto com a documentação, será considerada, se houver, a segunda via em poder da Comissão Permanente de Licitação, para fins de habilitação;
	7. Caso a licitante opte por não realizar a vistoria, deverá apresentar, junto com a documentação de habilitação, declaração de que tem conhecimento da complexidade, dos aspectos relativos aos serviços e demais informações necessárias para a execução do objeto da licitação responsabilizando-se pela ocorrência de eventuais prejuízos em virtude de sua omissão na verificação dos locais de instalação;
3. **TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E DADOS NO TÉRMINO DO CONTRATO.**
	* 1. A CONTRATADA deverá entregar ao CONTRATANTE até 30 dias após o encerramento do contrato toda a base de conhecimento registrada dentro da solução de gestão do Service Desk, bem como, todos os registros dos chamados do período do contrato.
			1. Os registros devem ser entregues em formato digital;
		2. A não entrega dessas informações poderá ser considera pelo CONTRATANTE como inexecução parcial do contrato.
4. **ALINHAMENTO ESTRATÉGICO**
	* 1. **Plano Diretor de Tecnologia da Informação**
			1. De acordo com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2016/2018, a aquisição identifica-se com objetivo estratégico de modernização da infraestrutura física e tecnológica do CNMP, cujo objetivo de contribuição da STI deve assegurar a infraestrutura necessária às atividades do CNMP.
5. **LOCAL DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**
	1. O serviço deverá ser prestado no Conselho Nacional do Ministério Público, localizado no Setor de Administração Federal Sul – SAFS, Quadra 2, Lote 3, edifício Adail Belmonte, CEP 70070-600.
	2. O horário de funcionamento da Central de Serviços e os atendimentos de 1º e 2º níveis serão das 08h às 20h, de segunda a sexta-feira.
	3. O horário de atendimento às Sessões do Conselho poderá se estender até as 22h00.
6. **CONTROLE E EXECUÇÃO**
	1. **Informações Básicas**
		1. As Ordens de serviços – OS's – representam o planejamento das atividades que serão realizadas no período.
		2. Por se tratar de estimativa, a OS expressa uma mera expectativa de execução, e sempre que necessário, independente de datas e prazos, o CONTRATANTE deverá emitir OS´s complementares para atendimento às necessidades que tenham sido modificadas ou repriorizadas além das originadas em consequência de situações incertas ou imprevistas.
		3. Todos os serviços demandados serão objeto de acompanhamento e fiscalização mesmo quando executados nas dependências da CONTRATADA;
		4. Devem compor minimamente uma OS, as seguintes informações:
			1. Especificação da demanda;
			2. Escopo primário do resultado esperado;
			3. Estimativa de UST's demandadas para as atividades de registros de chamados, atendimento de requisições de serviços e resolução de incidentes;
			4. Estimativa de UST's demandadas para as atividades de Manutenção da Saúde Operacional;
			5. Estimativa de UST's a serem demandadas para o atendimento de cada demanda de melhoria contínua de processos e serviços de TI e implementação de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI;
			6. Período de execução da OS;
			7. Data de emissão da OS;
			8. Conhecimento e aceite da OS, emitidos pelo preposto da CONTRATADA.
		5. A tabela a seguir detalha as atividades que compõem o processo de Emissão de ordem de serviço:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tarefa | Objetivo | Responsável | Entrada | Saída | Descrição |
| Avaliar o volume de serviços | Visa garantir que o fiscal (requisitante e técnico) consulte as bases históricas de execução de serviços | Fiscal Técnico do Contrato | Base de conhecimento de serviços executados | Informações de execução de serviços levantadas | Fiscal Requisitante e Técnico do contrato fazem o levantamento de informações históricas junto a base de conhecimento |
| Estimar volume para próximo período | Estimar o quantitativo de UST´s necessárias para atender o órgão no período | Fiscal de Contrato | Informações de execução de serviços levantadas com as especificidades do período de execução | Quantidade de UST's estimadas | O fiscal do contrato avalia as informações de execução de serviços levantadas, bem como as necessidades específicas do período e calcula, de forma estimada, o quantitativo de UST's. |
| Emitir OS | Gerar OS para a Contratada | Gestor do Contrato | Quantitativo de UST's estimadas | Entrega da OS | O preposto verificará se a OS proposta está em conformidade com os termos contratuais, bem como, se é tecnicamente executável. Caso detecte alguma inconsistência, deverá apresentar ao Gestor do Contrato para reformulação |
| Aceitar Ordem de Serviços | Formalizar o aceite da ordem de serviço por parte da CONTRATADA | Preposto da Contratada | OS Validada | OS aceita | O preposto encaminha documento assinado, com acordo, ao Fiscal do Contrato. |

* 1. **Recebimentos dos Serviços**
		1. Deve ser iniciado no 1º dia útil posterior a data de encerramento dos serviços.
			1. Como entrada desse processo, temos:
				1. OS´s emitidas;
				2. Acordo de Nível de Serviços (ANS) vigente;
				3. Relatório Mensal de Atividades (RMA), composto por:

Registro dos serviços executados pela Central de Serviços;

Artefatos, em conformidade com a metodologia proposta pelo SISP, referentes ao atendimento de demandas de melhoria contínua de processos e serviços de TI e implementação de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI;

Relatório resumo de despesas com deslocamento para atendimento às localidades externas de esforço adicional para demandas de atendimento à localidade externa.

* + - * 1. Relatórios de desempenho e cumprimento de ANS (RDCNS).

Como saídas do processo temos:

Relatório de Nível de Serviço (RNS);

Termo de Aceite dos Serviços (TAS).

* + 1. Na tabela apresentada a seguir é feito o detalhamento das tarefas que compõem o processo:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tarefa | Objetivo | Responsável | Entrada | Saída | Descrição |
| Emitir relatórios: RMA e RDCNS | Gerar relatórios que apresentem o volume de serviços executados, em termos de UST's e os níveis de serviços alcançados | Preposto do Contrato | Dados obtidos da solução de Gestão | Relatórios Mensal de Atividades e Relatório de Desempenho, Cumprimento de Nível de Serviço e Satisfação do usuário | O preposto levantará os volumes de serviços executados no período e elaborará relatórios discriminando as atividades e respectivos volumes de UST's |
| Validar volumes de UST's consumidas | Verificar se os quantitativos de UST's apresentados no RMA estão em conformidade com o solicitado e com os serviços efetivamente entregues pela Contratada | Equipe de fiscalização do contrato | Ordens de serviço e RMA | RMA validado | Os fiscais do contrato confrontarão os volumes de UST's consumidas com o volume estimado nas respectivas ordens de serviços. Também verificarão, por meio de solução de gestão e por meio de inspeção por amostragem, a efetiva execução das atividades relacionadas no RMA. Encontrando inconsistências, solicitarão esclarecimentos ou retificação à Contratada. |
| Avaliar cumprimento de nível de serviço | Verificar se os níveis de serviço acordados foram alcançados | Equipe de fiscalização do contrato | Acordo de Nível de serviço e RDCNS | Relatório de Nível de Serviço - RMA | O fiscal do contrato confrontará os níveis de qualidade e disponibilidade de serviços reportados pela Contratada com Acordo de Nível de Serviço. Poderá analisar também por amostragem. A partir dos dados obtidos gerará o RNS, apresentando a pontuação e as respectivas glosas por quebra de ANS. |
| Avaliar RNS | Permitir a Contratada tomar conhecimento das quebras de ANS e respectivas glosas apuradas, e apresentar defesa. | Preposto do Contrato | RNS | Defesa e solicitação de revisão do RNS, quando aplicável | O preposto avaliará as quebras de ANS e respectivas glosas apontadas e apresentará as defesas cabíveis que eventualmente impliquem na reconsideração do apurado, e encaminhará a solicitação de revisão do RNS para apreciação da equipe de fiscalização. |
| Emitir Termo de Aceite Dos Serviços | Gerar termo de aceite dos serviços executados no período | Proposto do Contrato | RNS aprovado | Termo de Aceite dos Serviços emitido | Tomando por base as versões finais do RMA e do RNS, o preposto da Contratada irá emitir o Termo de Aceite dos Serviços, contemplando resumo de UST's entregues em cada grupo de serviços, bem como eventuais glosas aplicadas a cada grupo, e submeter à aprovação do Contratante |
| Emitir autorização de faturamento | Formalizar o aceite dos serviços executados pela Contratada no período e pagamento | Equipe de fiscalização | Termo de Aceite dos Serviços | Autorização de Faturamento | Uma vez aprovado o termo de aceite de serviços, a equipe de fiscalização autorizará a contratada a emissão de faturas. |

* + 1. O processo de recebimento de serviços, será apresentado para a validação do volume de UST's consumidos e avaliação do cumprimento de nível de serviço, conforme abaixo:
			1. Serviços de Central de Serviços:
				1. Compõem os serviços executados pela Central de Serviços, relacionados abaixo:

Registro e classificação de chamados;

Atendimento à solicitação de serviços;

Resolução de incidentes, classificados como prioridade 1;

Resolução de incidentes, classificados como prioridade 2;

Resolução de incidentes, classificados como prioridade 3.

* + - 1. O RMA, emitido pela CONTRATADA, apresentará o quantitativo de cada um dos serviços executados, relacionados acima, extraído da solução de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM, de Information Technology Service Manager) adotada pela CONTRATADA.
			2. O RDCNS apresentará os níveis de qualidade estabelecidos como indicadores para este grupo de atividades, conforme Acordo de Nível de Serviços.
			3. Para viabilizar as atividades de fiscalização, tanto de volume de serviços reportado no RMA, quanto para níveis de qualidade reportado no RDCNS, a CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à solução de gestão ao CONTRATANTE, que fará uso dessa solução para a validação dos quantitativos apresentados, bem como para aferição do nível de serviço prestado.
		1. A aprovação do RMA e avaliação do RDCNS deverá ocorrer em até 3 (três) dias úteis, contados da data de seu recebimento pelo CONTRATANTE. No mesmo prazo, o CONTRATANTE deverá emitir o RNS para validação da CONTRATADA.
		2. Na hipótese de potencial inconsistência nos relatórios apresentados pela CONTRATADA, o CONTRATANTE solicitará a CONTRATADA o ajuste e/ou correção necessária. A CONTRATADA deverá efetuar as correções em até 03 (três) dias úteis ou ainda, neste período apresentar motivos e justificativa dos procedimentos adotados.
		3. Emitido o RNS pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá analisar as quebras de ANS e respectivas glosas, apresentando os motivos e as justificativas que julgar pertinentes em até 2 (dois) dias úteis. O CONTRATANTE julgará as razões da CONTRATADA em até 2 (dois) dias úteis, a partir do qual apresentará o RNS definitivo à empresa CONTRATADA para emissão do Termo de Aceito de Serviços (TAS).
		4. Concluídos os processos de validação de RMA, RDCNS e RNS, a CONTRATADA emitirá o TAS, submetendo-o à assinatura do CONTRATANTE, que deverá fazê-lo em até 2 (dois) dias úteis, contados do recebimento do documento, para devolvê-lo assinado e autorizar a emissão das faturas.
		5. A Contratada apresentará a fatura, em até 2 (dois) dias úteis após a autorização de emissão das faturas ou decisão do CONTRATANTE, no caso de ter impetrado justificativa, para a emissão e apresentação das faturas, já descontadas as glosas apresentadas no RNS.
		6. O pagamento das ordens de serviço se resumirá ao montante equivalente às UST's efetivamente executadas e não ao seu valor global ou parcial previsto nas OS´s.
	1. **Do Modelo de Gestão do Contrato**
		1. Nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993 e da Resolução CNMP 102/2013, serão designados representantes para acompanhar e fiscalizar a realização dos serviços da contratação, coordenados pelo Gestor do Contrato que deverá anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados;
		2. As decisões e providências que ultrapassem a competência do Gestor do Contrato serão encaminhadas à autoridade competente do CONTRATANTE para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º, do art. 67, da Lei nº. 8.666/93;
		3. O contrato assinado ou a ordem de serviço acompanhada da Nota de Empenho constituirão documentos de autorização para a execução dos serviços;
		4. O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
		5. Cabe à CONTRATADA atender, dentro dos prazos estipulados em contrato, quaisquer exigências do Gestor de Contrato, ou de seu substituto, inerentes ao objeto do contrato, sem que disso decorra qualquer ônus extra para o CONTRATANTE, não implicando a atividade de acompanhamento e fiscalização qualquer exclusão ou redução da responsabilidade da CONTRATADA, que diz respeito aos danos diretos causados ao CONTRATANTE, em relação ao serviço fornecido, inclusive perante terceiros, respondendo a mesma por qualquer falta, falha, problema, irregularidade ou desconformidade observada na execução do contrato;
		6. O Gestor de Contrato deve observar à seção destinada ao Gerenciamento do Contrato da Resolução CNMP Nº 102, de 23 de setembro de 2013, que disciplina no âmbito do Ministério Público Brasileiro, procedimentos relativos à contratação de soluções de Tecnologia da Informação, suas alterações ou qualquer outro instrumento que venha substituí-la.
1. **GARANTIA CONTRATUAL**
	1. O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias uteis 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 termo de referência, cabendo-lhe optar dentre as modalidades: caução em dinheiro, títulos de dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.
		1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (oito centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
		2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração 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 nº 8.666, de 1993;
	2. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual.
	3. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
		1. prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
		2. prejuízos causados à Contratante ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
		3. multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA;
		4. obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada;
	4. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal em conta específica com correção monetária, em favor do CONTRATANTE;
	5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados acima;
	6. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.
	7. 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 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
	8. O CONTRATANTE não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:
		1. caso fortuito ou força maior;
		2. alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;
		3. descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pelo CONTRATANTE;
		4. atos ilícitos dolosos praticados por servidores do CONTRATANTE.
	9. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste item.
	10. Será considerada extinta a garantia:
		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 do CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
		2. no prazo de três meses após o término da vigência, caso o CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistros.
2. **. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO E DO REAJUSTE**
	1. O período de vigência do Contrato de Prestação de Serviço deverá ser de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite estabelecido por lei.
	2. O contrato poderá ser reajustado, visando à adequação aos novos preços de mercado e à variação efetiva dos insumos e materiais aplicados na prestação dos serviços, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data de apresentação da proposta ou do orçamento a que essa proposta se referir, ou da data do último reajuste, aplicando-se o IPCA ou, na insubsistência deste, por outro índice que vier a substituí-lo.
	3. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial para reajustamento do contrato.
	4. A contratada poderá exercer seu direito ao reajuste dos preços até a data da prorrogação contratual subsequente.
	5. Caso a contratada não solicite o reajuste no prazo estipulado na cláusula anterior, ocorrerá a preclusão do direito.
3. **ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**
	1. Os recursos dessa contratação estão consignados no orçamento da União para 2018 no Programa 03.032.2100.8010.0001, Ação 8010, Fonte 0100, Elemento Contábil 3.3.90.37.28
4. **. PAGAMENTO**
	1. O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, pelo fornecimento efetivamente executado, em até 10 dias úteis, contados a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela.
	2. Caso a CONTRATADA seja optante pelo “SIMPLES” (Lei nº 9.317/96), será obrigada a informar no corpo da nota fiscal e apresentar declaração, na forma do Anexo IV da Instrução Normativa SRF nº 1.234, de 11/01/2012, em duas vias, assinadas pelo seu representante legal.
	3. O pagamento será feito por meio de depósito na conta-corrente da CONTRATADA, através de Ordem Bancária, mediante apresentação da respectiva fatura ou nota fiscal do fornecimento, acompanhada do atesto do Fiscal do Contrato.
	4. Para execução do pagamento de que trata a presente Cláusula, a CONTRATADA deverá fazer constar como beneficiário/cliente, da Nota Fiscal/Fatura correspondente, emitida sem rasuras, o CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, CNPJ nº 11.439.520/0001-11, e ainda, o número da Nota de Empenho, os números do Banco, da Agência e da Conta Corrente da CONTRATADA, e a descrição clara e sucinta do objeto.
	5. Sobre o valor da Nota Fiscal, o CONTRATANTE fará as retenções devidas ao INSS e as dos impostos e contribuições previstas na Instrução Normativa SRF nº 1.234, de 11/01/2012.
	6. A CONTRATADA deverá, ainda, junto com a Nota Fiscal/Fatura, apresentar os documentos comprobatórios de regularidade fiscal e trabalhista, exigidos no Edital de Licitação.
	7. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência contratual, sem que isso gere direito a acréscimos de qualquer natureza.
	8. Ao CONTRATANTE fica reservado o direito de não efetuar o pagamento se, no momento da aceitação, os serviços prestados não estiverem em perfeitas condições e em conformidade com as especificações estipuladas.
5. **OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**
	1. Proporcionar as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais;
	2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
	3. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços realizados provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimentos;
	4. Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no serviço realizado, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido;
	5. Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao serviço, no prazo e forma estabelecidos;
	6. Aplicar as sanções, conforme previsto no termo de referência (e/ou outros instrumentos adequados, como edital e contrato);
	7. Prestar todas as informações e esclarecimentos pertinentes ao serviço CONTRATADA, que venham a ser solicitadas pelos técnicos da CONTRATADA;
	8. Exigir, uma vez comprovada a necessidade, o imediato afastamento do ambiente do CONTRATANTE, de qualquer profissional ou preposto da CONTRATADA que, por justas razões, vier a desmerecer a confiança, embaraçar a fiscalização ou, ainda, que venha a se conduzir de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem delegadas;
	9. Anotar em registro próprio e notificar à CONTRATADA, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso de execução do serviço, fixando prazo para a sua correção.
6. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**
	1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes no Termo de Referência e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;
	2. Realizar o serviço em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência, acompanhado da respectiva nota fiscal.
	3. A CONTRATADA deve relacionar-se com o CONTRATANTE, exclusivamente, por meio do gestor do contrato e, preferencialmente, por escrito;
	4. A CONTRATADA deverá prestar esclarecimentos ao CNMP e sujeitar-se às orientações do gestor do contrato;
	5. Relatar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 2 dias úteis, irregularidades ocorridas que impeçam, alterem ou retardem a execução do contrato/objeto, efetuando o registro da ocorrência com todos os dados e circunstâncias necessárias a seu esclarecimento, sem prejuízo da análise da administração e das sanções previstas;
	6. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação (Art. 55, XVIII Lei 8.666/93);
	7. A CONTRATADA é responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato (Art. 70 Lei 8.666/93);
	8. A CONTRATADA é responsável pelos encargos trabalhista, previdenciário, fiscal e comercial, pelos seguros de acidente e quaisquer outros encargos resultantes da prestação do serviço, sendo que não existirá para o CNMP qualquer solidariedade quanto ao cumprimento dessas obrigações;
	9. A CONTRATADA é obrigada a disponibilizar e manter atualizados conta de e-mail, endereço e telefones comerciais para fins de comunicação formal entre as partes;
	10. É vedado à CONTRATADA caucionar ou utilizar o contrato para quaisquer operações financeiras;
	11. É vedado à CONTRATADA utilizar o nome do CONTRATANTE, ou sua qualidade de CONTRATADA, em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios e impressos;
	12. É vedado à CONTRATADA reproduzir, divulgar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços sem o consentimento prévio e por escrito do CONTRATANTE;
	13. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes ao serviço a ser executado, não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de serviços extras, desde que previstos na proposta comercial da CONTRATADA;
	14. Indicar o preposto no prazo de 10 (dias) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato, para garantir, em todas as questões relativas ao cumprimento das obrigações legais e administrativas da CONTRATADA, a presteza e a agilidade necessária ao processo decisório. O Preposto deverá reportar-se ao CONTRATANTE, quando solicitado por essa, indicando e-mail, endereço, número de telefone comercial e celular corporativo, caso disponível.
7. **CRITÉRIOS PARA JULGAMENTO E ELABORAÇÃO DAS PROPOSTAS**
	1. A proposta apresentada deverá conter o CNPJ da proponente, prazo de validade e ser endereçada ao Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP;
	2. Nos preços da proposta deverão estar inclusos todas as despesas e custos diretos e indiretos, como impostos, taxas e fretes;
	3. As proponentes deverão apresentar preços unitários e totais, conforme quadro abaixo:

|  |
| --- |
| LOTE ÚNICO |
| ITEM | DESCRIÇÃO | QUANTIDADE AO MÊS | COMPLEXIDADE | QUANTIDADE DE UST'S POR ATIVIDADE POR MÊS | QUANTIDADE DE UST'S AO ANO | VALOR |
| 1 | Registro de chamados | 800 | 0,5 | 400 | 4.800 |  |
| 2 | Requisição de Serviços | 200 | 2,00 | 400 | 4.800 |  |
| 3 | Resolução de incidentes – Prioridade 1 | 100 | 2,00 | 200 | 2.400 |  |
| 4 | Resolução de incidentes – Prioridade 2 | 100 | 3,00 | 300 | 3.600 |  |
| 5 | Resolução de incidentes – Prioridade 3 | 400 | 4,00 | 1600 | 19.200 |  |
| 6 | Sessão do CNMP | 3 | 15 | 45 | 540 |  |
| 7 | Evento | 3 | 15 | 45 | 540 |  |
| Total Estimado | 35.880 |  |

* 1. Será considerado vencedor desta licitação o licitante que, após comprovar todas as exigências constantes do Termo de Referência e do edital, oferecer o menor preço do valor global/total (Anexo I) para realizar todos os serviços descritos neste processo licitatório.
1. **Critérios de Qualificação Técnica Exigidos para a CONTRATADA**
	1. A licitante deverá apresentar atestados referentes a Central de Serviço conforme definidos nos subitens do item 5.
	2. A licitante deverá apresentar atestado de órgão público ou empresa privada que realizou serviço de *service desk* para 250 usuários .
	3. Poderá apresentar também documento que comprove que realizou serviço de *service desk* com 17940 USTs ou mais.
2. **SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**
	1. **Disposições Gerais**
		1. A CONTRATADA ficará sujeita às penalidades previstas nas Leis nº 10.520/2002 e 8.666/93 em caso de descumprimento de quaisquer das cláusulas ou condições do presente contrato;
		2. Conforme o disposto no art. 7º da Lei 10.520/2002, na hipótese de a CONTRATADA, dentro do prazo de validade de sua proposta, deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do objeto da presente contratação, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução deste contrato/objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a União e, se for o caso, será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste contrato, e no Edital e das demais cominações legais;
		3. Uma vez iniciados os serviços contratados, a execução incompleta ou em desconformidade com as condições avençadas, poderão ser aplicadas as seguintes penalidades, resguardados os procedimentos legais pertinentes, sem prejuízo do disposto nos parágrafos anteriores dessa seção:
			1. Advertência;
			2. Multa nas seguintes hipóteses e nas demais previstas na seção de penalidades deste Termo de Referência:
				1. Multa moratória de 0,5% sobre o valor total da contratação, por dia de atraso injustificado, limitada sua aplicação até o máximo de 10 dias, situação que poderá caracterizar inexecução parcial do contrato;
				2. Pela caracterização de inexecução parcial do objeto contratado, será aplicada multa de até 20% do valor global do contrato;
				3. Após o 20º dia de atraso, os serviços poderão, a critério do CONTRATANTE, não mais ser aceitos, configurando-se a inexecução total do Contrato, com as consequências previstas em lei e neste instrumento;
				4. Pela caracterização de inexecução total do objeto contratado, será aplicada multa de até 30% do valor global do contrato;
			3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o CNMP, por até 02 (dois) anos;
			4. 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 licitante vencedora ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior;
		4. No caso de não-recolhimento do valor da multa, dentro de 5 (cinco) dias úteis a contar da data da intimação para o pagamento, a importância será descontada da garantia prestada ou dos pagamentos a que fizer jus a CONTRATADA ou ajuizada a dívida, consoante o § 3º do art. 86 e § 1º do art. 87 da Lei n.º 8.666/93, acrescida de juros moratórios de 1,0% (um por cento) ao mês;
		5. Os atos administrativos de aplicação das sanções previstas nos incisos III e IV, do art. 87, da Lei n.º 8.666/93 e a constantes do art. 7º da Lei nº 10.520/02, bem como a rescisão contratual, serão publicados resumidamente no Diário Oficial da União;
		6. De acordo com o artigo 88, da Lei nº 8.666/93, serão aplicadas as sanções previstas nos incisos III e IV do artigo 87 da referida lei, à CONTRATADA ou aos profissionais que, em razão dos contratos regidos pela citada lei:
			1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraudes fiscais no recolhimento de quaisquer tributos;
			2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
			3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados;
		7. Da aplicação das penas definidas no caput e no § 1º do art. 87, da Lei n.º 8.666/93, exceto para aquela definida no inciso IV, caberá recurso no prazo de 05(cinco) dias úteis da data de intimação do ato;
		8. No caso de declaração de inidoneidade, prevista no inciso IV, do art. 87, da Lei n.º 8.666/93, caberá pedido de reconsideração ao Exmo. Sr. Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da data de intimação do ato, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação;
		9. Na comunicação da aplicação da penalidade de que trata o item anterior, serão informados o nome e a lotação da autoridade que aplicou a sanção, bem como daquela competente para decidir sobre o recurso;
		10. O recurso e o pedido de reconsideração deverão ser entregues, mediante recibo, no setor de protocolo do CONTRATANTE, localizado no edifício Adail Belmonte, situado no Setor de Administração Federal Sul, Quadra 03 Lote 02, Brasília/DF, nos dias úteis, das 13h às 17h;
		11. As penalidades previstas neste Termo de Referência são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso de multa, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, garantida prévia defesa (art. 87, § 2º da Lei 8.666/93).
	2. **Tabela de Penalidades**
		1. A advertência não é pressuposto para aplicação das outras penalidades, se as circunstâncias exigirem punição mais rigorosa. A advertência será aplicada de maneira preventiva e pedagógica nas infrações de menor ofensividade e leves, conforme ilustrado na tabela 2 de níveis de gravidade. Essas infrações possuem as seguintes características:
			1. Não causam prejuízo à Administração;
			2. A CONTRATADA após a notificação, diligencia para resolver o problema, fornecer o produto ou executar o serviço; e
			3. Nas hipóteses onde há elementos que sugerem que a CONTRATADA corrigirá seu procedimento.
		2. A suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o CNMP poderá ser aplicada nas hipóteses previstas no Art. 88 da Lei nº 8.666/93 e também nas seguintes:
			1. Descumprimento reiterado de obrigações fiscais; e
			2. Cometimento de infrações graves, muito graves e gravíssimas, considerando os prejuízos causados ao CONTRATANTE e as circunstâncias no caso concreto.
			3. Na ocorrência de infrações contratuais não especificadas na tabela 3, o fiscal/gestor do contrato utilizará como critérios o prejuízo causado ao contratante e a diligência da contratada para solucionar o problema ao enquadrá-lo em um dos níveis de criticidade especificados na tabela 2.
		3. A multa poderá ser acumulada com quaisquer outras sanções e será aplicada na seguinte forma:

|  |  |
| --- | --- |
| Infração | Multa (% sobre o valor global do contrato) |
| 1) apresentação de documentação falsa | Até 30% (trinta por cento) |
| 2) fraude na execução contratual |
| 3) comportamento inidôneo |
| 4) fraude fiscal |
| 5) inexecução total do contrato |
| 6) inexecução parcial | Até 20% (vinte por cento) |
| 7) descumprimento de obrigação contratual |
| ***Tabela 1 : Percentual máximo para as infrações previstas na Lei 10.520/2002*** |

* + 1. Além dessas, serão aplicadas multas por meio da combinação de níveis de gravidade relacionados na Tabela 2 às infrações descritas na Tabela 3, sendo o número de multas por níveis de gravidade computados para a configuração de inexecução parcial e/ou total do contrato;
		2. Todas as ocorrências contratuais serão registradas pelo CONTRATANTE, que notificará a CONTRATADA dos registros. Serão atribuídos níveis para as ocorrências, conforme tabela 3;
		3. Na ocorrência de infrações contratuais não especificadas na tabela 3, o fiscal/gestor do contrato utilizará como critérios o prejuízo causado ao contratante e a diligência da CONTRATADA para solucionar o problema ao enquadrá-lo em um dos níveis de criticidade especificados na tabela 2;
		4. Em caso de registro de infração na qual a CONTRATADA apresente justificativa razoável e aceita pelo fiscal do contrato, o nível da infração poderá ser desconsiderado ou inserido em uma categoria de menor gravidade;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nível de Gravidade | Correspondência(por ocorrência sobre o valor global da CONTRATADA) | Ocorrências |
| Inexecução Parcial | Inexecução Total |
| 1 (menor ofensividade) | 0,2%. | 7  a 11 | 12 ou mais |
| 2 (leve) | 0,4%. | 6 a 10 | 11 ou mais |
| 3 (médio) | 0,8%. | 5 a 9 | 10 ou mais |
| 4 (grave) | 1,6%. | 4 a 6 | 7 ou mais |
| 5 (muito grave) | 3,2%. | 3 a 4 | 5 ou mais |
| 6 (gravíssimo) | 4%. | 2 | 3 ou mais |
| ***Tabela 2: Níveis de Gravidade*** |

**Tabela 3: Infrações e correspondentes níveis**

|  |
| --- |
| **INFRAÇÃO** |
| **Item** | **Descrição** | **Nível** |
| 1 | Transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato sem prévia e expresso acordo do CONTRATANTE. | 6 |
| 2 | Caucionar ou utilizar o contrato para quaisquer operações financeiras. | 6 |
| 3 | Reproduzir, divulgar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços sem o consentimento prévio e por escrito do CONTRATANTE | 5 |
| 4 | Utilizar o nome do CONTRATANTE, ou sua qualidade de CONTRATADA, em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios e impressos. | 5 |
| 6 | Deixar de relacionar-se com o CONTRATANTE, exclusivamente, por meio do fiscal do contrato | 3 |
| 7 | Deixar de sujeitar-se à fiscalização do CONTRATANTE, que inclui o atendimento às orientações do fiscal do contrato e a prestação dos esclarecimentos formulados. | 4 |
| 8 | Deixar de responsabilizar-se pelos produtos e materiais utilizados na contratação, assim como substituir imediatamente qualquer material que não atenda aos critérios especificados neste termo. | 6 |
| 9 | Deixar de zelar pelas instalações do CONTRATANTE | 3 |
| 10 | Deixar de responsabilizar-se por quaisquer acidentes de trabalho sofridos pelos seus empregados quando em serviço. | 6 |
| 11 | Deixar de responsabilizar-se pelos encargos trabalhista, fiscal e comercial, pelos seguros de acidente e quaisquer outros encargos resultantes da prestação do serviço. | 6 |
| 12 | Deixar de observar rigorosamente as normas regulamentadoras de segurança do trabalho. | 6 |
| 13 | Deixar de manter nas dependências do CONTRATANTE, os funcionários identificados e uniformizados de maneira condizente com o serviço, observando ainda as normas internas e de segurança. | 2 |
| 14 | Deixar de manter, durante todo o período de vigência contratual, todas as condições de habilitação e qualificação que permitiram sua contratação | 6 |
| 15 | Deixar de disponibilizar e manter atualizados conta de *e-mail,* endereço e telefones comerciaispara fins de comunicação formal entre as partes. | 2 |
| 16 | Deixar de responsabilizar-se pela idoneidade e pelo comportamento de seus prestadores de serviço e por quaisquer prejuízos que sejam causados à CONTRATANTE e a terceiros. | 6 |
| 17 | Deixar de encaminhar documentos fiscais e todas documentações determinadas pelo fiscal do contrato para efeitos de atestar os serviços e comprovar regularizações. | 4 |
| 18 | Deixar de assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias para o atendimento dos prestadores de serviço acidentados ou com mal súbito. | 6 |
| 19 | Deixar de relatar à CONTRATANTE toda e quaisquer irregularidades ocorridas, que impeça, altere ou retarde a execução do contrato, efetuando o registro da ocorrência com todos os dados e circunstâncias necessárias a seu esclarecimento. | 5 |
| 20 | Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, a execução do objeto. | 5 |
| 21 | Recusar fornecimento determinado pela fiscalização sem motivo justificado. | 3 |
| 22 | Retirar das dependências do CNMP quaisquer equipamentos ou materiais de consumo sem autorização prévia. | 3 |
| 23 | Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes. | 6 |

Em caso de registro de infração na qual a CONTRATADA apresente justificativa razoável e aceita pelo fiscal do contrato, o nível da infração poderá ser desconsiderado ou inserido em uma categoria de menor gravidade.

**ANEXO I**

**SOFTWARES**

LICENÇAS DE BANCO DE DADOS ORACLE

|  |  |
| --- | --- |
| **PRODUTO** | **QUANTIDADE** |
| Oracle Database Enterprise Edition Processor Perpetual | 10 |
| Diagnostics Pack Processor Perpetual | 2 |
| Tuning Pack Processor Perpetual | 2 |
| Real Application Cluster Processor Perpetual | 4 |

LICENCAS DE B.I.

|  |  |
| --- | --- |
| **PRODUTO** | **QUANTIDADE** |
| IBM Cognos Business Intelligence Analytics Administrator | 4 |
| IBM Cognos Business Intelligence Analytics User | 73 |
| IBM Cognos Analytic Server Processor Value Unit | 280 |

LICENÇAS SUSE

|  |  |
| --- | --- |
| **PRODUTO** | **QUANTIDADE** |
| Suse Linux Enterprise Server 10 | Contrato Novell – modalidade MLA |
| Suse Linux Enterprise Server 11 | Contrato Novell – modalidade MLA |
| Suse Linux Enterprise Server 12 | Contrato Novell – modalidade MLA |
| JBoss Enterprise Application Platform (per core) | 32 |

LICENÇAS TREND MICRO (ANTIVIRUS)

|  |  |
| --- | --- |
| **PRODUTO** | **QUANTIDADE** |
| *Trend Micro Officescan Agent 11.0.1 e Trend Micro Control Manager 10.1* | 500 |

LICENÇAS DIVERSAS

| **SOFTWARE** | **QUANTIDADE DE LICENÇAS** |
| --- | --- |
| ACCESS | 91 |
| AUTODESK | 4 |
| DICIONARIO HOUAISS V. INTERNET | 50 |
| MICROSOFT OFFICE STANDARD 2010 | 5 |
| MICROSOFT OFFICE STANDARD 2013 | 76 |
| MICROSOFT OFFICE PROFESSIONAL 2013 | 6 |
| MICROSOFT ACCESS 2013 | 18 |
| MICROSOFT POWERPOINT 2013 | 8 |
| MICROSOFT EXCEL 2013 | 64 |
| MICROSOFT VISION 2010 | 10 |
| MICROSOFT WORD 2013 | 42 |
| SOUND FORGE | 1 |
| OFFICE 365 E1 | 350 |
| OFFICE 365 E3 | 350 |

LICENÇAS WINDOWS

|  |  |
| --- | --- |
| **PRODUTO** | **QUANTIDADE** |
| WINDOWS SERVER DATACENTER | 8 |
| WINDOWS CALS | 700 |
| SYSTEM CENTER | 8 |

**Anexo II**

**Lista de Sistema**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nome do Sistema** | **Informações** |
| CNMP Delphi (Metaframe) | Instalado em todos equipamentos usuários |
| Consulta Processual – Processos arquivados ou julgados | http://aplicativos.cnmp.mp.br/consultaProcessual/consultaProcesso.seam?tp=A |
| Consulta Processual – Processos em tramitação | http://aplicativos.cnmp.mp.br/consultaProcessual/consultaProcesso.seam?tp=T |
| Consulta a Jurisprudência | http://aplicativos.cnmp.mp.br/jurisprudenciaWeb/buscaAvancada.seam |
| CNMP Ind | http://aplicativos.cnmp.mp.br/cnmpind/ |
| Sistema de Gestão de Tabelas | http://sgt.cnmp.mp.br/login.php |
| Inqueritômetro | http://inqueritometro.cnmp.mp.br/inqueritometro/home.seam |
| Banco de Projetos | http://bancodeprojetos.cnmp.mp.br/consulta.seam |
| Sessão Eletrônica | http://sessaoeletronica.cnmp.mp.br/ |
| Portal de Direitos Coletivos | http://portaldedireitoscoletivos.cnmp.mp.br/consulta.seam |
| Sistema de Cadastro de Membros | http://scmmp.cnmp.mp.br/scmmp/ |
| Sistema de Inspeções Prisionais (SIP-MP) – Resolução 56 | http://sipmp.cnmp.mp.br/ |
| Sistema de Resoluções | http://sistemaresolucoes.cnmp.mp.br/ |
| Sistema de Ouvidoria | http://ouvidoria.cnmp.mp.br/index.php?a=add |
| Sistema ELO | http://elo.cnmp.mp.br |
| Banco de Processos | http://bancodeprocessos.cnmp.mp.br |
| Sistema de Registro de Mortes em Autos de Infração | http://srmar.cnmp.mp.br |
| WebService do SCMMP |  |
| WebService Sustentação Oral – ELO |  |
| WebService Portal de Direitos Coletivos |  |
| Cadastro Nacional de Violência Doméstica |  |
| WebService do Portal da Transparência |  |
| Sistema de Telefonia | http://telefonia.cnmp.gov.br:8080/telefonia/Home |
| Fênix | http://fenix.cnmp.mp.br/fenix/php/index.php |
| Autoriza | autoriza.cnmp.mp.br |
| Grifo | http://grifo.cnmp.mp.br/grifo/ |
| SGV | http://sgv.cnmp.mp.br |
| Sistema de Controle de Acesso | http://sca.cnmp.mp.br/ |
| Sistema de Inscrições de Eventos | http://aplicativos.cnmp.mp.br/inscricaoEventos/login.seam |
| Sistema de Posse – APEX |  Sistema interno. |
| DIMEP | Sistema de ponto eletrônico |
| Sistema de Plenário | http://interno1.cnmp.mp.br/plenario/tv.php |
| Mentorh | http://mentorh.cnmp.mp.br |
| Sistema Gestor de Inspeções |  |
| Sistema de Relatórios da Corregedoria Nacional |  |
| Sistema de Acompanhamento de Decisões Processuais – SPR |  |
| SISCOR – Sistema Processual da Corregedoria |  |

**ANEXO III**

**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

Eu, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, inscrito(a) sob RG n.º \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ e CPF n.º \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, colaborador da empresa \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, estabelecida no endereço \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF com o n.º \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, em razão da execução das atividades previstas do contrato CNMP nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, tomei conhecimento de informações sobre o ambiente computacional do Conselho Nacional do Ministério Público e aceito as regras, condições e obrigações constantes no presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do Conselho Nacional do Ministério Público.

2. A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de idéia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e idéias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.

3. Neste ato comprometo a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do CNMP, das informações restritas reveladas.

4. Estou ciente que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao CNMP, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

5. Obrigo-me, perante o CNMP, informar imediatamente qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

6. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data da assinatura de contrato entre o Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP e a \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes no presente Termo, assino-o.

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 201\_\_.

Assinatura: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ANEXO IV**

**TERMO DE VISTORIA**

**Conselho Nacional do Ministério Público**

Declaramos, para fins de participação no pregão CNMP nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, que a empresa \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, devidamente representada pelo Sr. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, CPF nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, realizou vistoria técnica junto a este Conselho, tomando conhecimento sobre O local do CNMP onde deverá ser realizados os serviços contratados, como Centro de Processamento de Dados, Service-Desk, Núcleo de Monitoramento de Rede, Seção de Banco de Dados, Seção de Suporte Operacional, Seção de Apoio ao Usuário e Seção de Produção; sobre os subsistemas de controle e operação das salas do CPD que hospedam os sistemas críticos do CNMP; os modelos de equipamentos utilizados pelo CNMP; a topologia de rede local do CNMP; os softwares de monitoramento e controle de ciclo de vida de chamados; o processo de suporte certificado com ISO 9000:2005 no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação e recebeu a documentação denominada Complemento ao Anexo I-I, que define as atividades a serem realizadas em cada tarefa, a classificação de complexidade, o detalhamento de custos, os níveis de qualidade de cada produto e as informações adicionais que auxiliem a execução de cada tarefa e sanando todos as dúvidas sobre as especificações constantes do Edital.

Brasília,\_\_\_\_\_de\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 201

Representante da Licitante

Representante do CNMP

**EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 11/2018**

**MODALIDADE – PREGÃO ELETRÔNICO**

**PROCESSO SEI 19.00.6331.0005914/2017-11**

**UASG – 590001**

**ANEXO II**

**PLANILHA ESTIMATIVA DE PREÇOS**

**AO: CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 11/2018**

**Dados da Empresa**

Razão Social:

CNPJ:

Endereço Eletrônico (*e-mail*):

Tel/Fax:

Endereço:

Banco: Agência: C/C:

**Dados do Representante Legal, responsável pela assinatura do Contrato**

Nome:

Função:

CPF:

Telefone/Fax:

Endereço Eletrônico (*e-mail*):

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ITEM | DESCRIÇÃO | QUANTIDADE AO MÊS | COMPLEXIDADE | QUANTIDADE DE UST'S POR ATIVIDADE POR MÊS | QUANTIDADE DE UST'S AO ANO | VALOR(R$) |
| 1 | Registro de chamados | 800 | 0,5 | 400 | 4.800 |  |
| 2 | Requisição de Serviços | 200 | 2,00 | 400 | 4.800 |  |
| 3 | Resolução de incidentes – Prioridade 1 | 100 | 2,00 | 200 | 2.400 |  |
| 4 | Resolução de incidentes – Prioridade 2 | 100 | 3,00 | 300 | 3.600 |  |
| 5 | Resolução de incidentes – Prioridade 3 | 400 | 4,00 | 1600 | 19.200 |  |
| 6 | Sessão do CNMP | 3 | 15 | 45 | 540 |  |
| 7 | Evento | 3 | 15 | 45 | 540 |  |
| **Valor Total** | 35.880 |  |

Validade da proposta: (mínimo 60 dias)

Obs 1.- As especificações dos materiais e serviços deverão atender rigorosamente as especificações constantes neste Termo de Referência.

Obs 2. - Nos preços acima propostos estão inclusas todas as despesas e custos diretos e indiretos, como impostos, taxas, fretes, garantias, serviços de instalação, salários, encargos sociais, fiscais e comerciais, bem como quaisquer outros aplicáveis.

Obs. 3. - Declaramos de que a empresa possui todos os requisitos exigidos no edital e no termo de referência para o cumprimento do objeto contratual.

DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

PROPONENTE

**EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 11/2018**

**MODALIDADE – PREGÃO ELETRÔNICO**

**PROCESSO SEI 19.00.6331.0005914/2017-11**

**UASG – 590001**

**ANEXO III**

**DECLARAÇÃO DE REGULARIDADE**

**(RESOLUÇÃO CNMP 01/2005 e nº 07/2006)**

 (Nome/razão social) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, inscrito no CNPJ nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr. (a) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **DECLARO**, nos termos da Resolução nº 01, de 07 de novembro de 2005 e da Resolução nº 07, de 17 de abril de 2006, do Conselho Nacional do Ministério Público, para fins de contratação de prestação de serviços junto ao Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP, que:

 os sócios desta empresa, bem como seus gerentes e diretores **não são** cônjuges, companheiros(as) ou parentes, até o terceiro grau, inclusive, de membros do Conselho Nacional do Ministério Público e ou do Ministério Público da União (Ministério Público Federal, Ministério Público Militar, Ministério Público do Trabalho, Ministério Público do Distrito Federal e Territórios).

 os sócios desta empresa, bem como seus gerentes e diretores **são** cônjuges, companheiros(as) ou parentes, até o terceiro grau, inclusive, de membros do Conselho Nacional do Ministério Público e ou do Ministério Público da União, abaixo identificado(s):

 Nome do membro: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Cargo: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Órgão de Lotação: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Grau de Parentesco: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Por ser verdade, firmo a presente, sob as penas da lei.

Brasília, DF, \_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 2018.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Assinatura Representante Legal da Empresa)

**EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 11/2018**

**MODALIDADE – PREGÃO ELETRÔNICO**

**PROCESSO SEI 19.00.6331.0005914/2017-11**

**UASG – 590001**

**ANEXO IV**

**MINUTA DE CONTRATO CNMP Nº /20**

###### CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO – CNMP E A PESSOA JURÍDICA \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. (PROCESSO Nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - PREGÃO ELETRÕNICO Nº \_\_\_\_\_\_\_\_)

A UNIÃO, por intermédio do **CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO**, CNPJ n.º 11.439.520/0001-11, situado no Setor de Administração Federal Sul - SAFS, quadra 02, lote 03, Edifício Adail Belmonte, Brasília/DF, representado neste ato por sua Ordenador de Despesas, Sr. **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, brasileiro, servidor público, RG. – SSP/DF, CPF: ..- no uso da competência que lhe foi atribuída pela Portaria CNMP n.º , de de de 201\_, ou, nas ausências e impedimentos desta, pelo seu substituto, **Sr.** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, brasileiro, servidor público, RG: \_\_\_\_\_\_\_\_\_ – \_\_\_\_\_, CPF: 0.0.-, conforme Portaria CNMP-PRESI nº \_\_\_, de \_\_\_\_ de 201\_, ambos residentes e domiciliados nesta Capital, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE** e a pessoa jurídica **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, CNPJ n.º \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, estabelecida à \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, neste ato representada por \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, inscrita no RG sob o nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, e no CPF sob o nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, residente e domiciliado ao \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, e daqui por diante designada simplesmente **CONTRATADA**, tendo em vista o contido no Processo CNMP n.º \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, referente ao Pregão Eletrônico CNMP n.º \_\_\_\_\_\_\_\_, considerando as disposições estabelecidas na Lei nº 8.666/1993, Lei nº 10.520/2002 e, ainda, pelos Decreto nº 3.555/2000, Decreto nº 5.450/2005, Decreto nº 5.504/2005, pela Lei Complementar nº 123/2006, Decreto nº 2.271, de 07/07/97, e I.N SLTI/MPOG nº 5/2008, e demais normas pertinentes, têm entre si, justo e avençado, e celebram o presente Contrato, mediante as seguintes cláusulas e condições:

 **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços [detalhar o serviço] [endereço do local da prestação dos serviços].

**Parágrafo único.** A prestação dos serviços obedecerá ao estipulado neste contrato, bem como, às obrigações assumidas nos documentos adiante enumerados constantes do Processo nº ......................, e que independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar deste contrato, no que não o contrariem:

a) Edital de Pregão nº XX /XX;

b) Ata da Sessão do Pregão, datada de ...../..../...;

c) Proposta final firmada pela CONTRATADA em ...../......./........, contendo o valor global e unitário dos serviços a serem executados.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DO REGIME DE EXECUÇÃO**

A forma de execução do presente Contrato será indireta, sob o regime de empreitada por preço unitário, conforme disposto na Lei n° 8.666/1993.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

Constituem obrigações do CONTRATANTE, sem prejuízo das disposições específicas estabelecidas do Edital e ou do Termo de Referência:

1. Cumprir e fazer cumprir o disposto neste Contrato;
2. Relacionar-se com a CONTRATADA exclusivamente por meio de pessoa por ela indicada;
3. Assegurar o livre acesso dos empregados da CONTRATADA, quando devidamente identificados e uniformizados, aos locais em que devam executar suas tarefas;
4. Efetuar, com pontualidade, os pagamentos à CONTRATADA, após o cumprimento das formalidades legais;
5. Fornecer à CONTRATADA, todos os esclarecimentos necessários para execução dos serviços e demais informações que estes venham a solicitar para o desempenho dos serviços ora contratados.
6. Impedir que terceiros estranhos ao contrato forneçam o objeto licitado, executem a obra ou prestem os serviços, ressalvados os casos de subcontratação admitidos no termo de referência e no contrato.

**Parágrafo Primeiro** – O CONTRATANTE reserva para si o direito de aplicar sanções ou rescindir o contrato, no caso de inobservância pela CONTRATADA de quaisquer das cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato.

**Parágrafo Segundo** – O CONTRATANTEefetuará a fiscalização e o acompanhamento da execução dos serviços por meiodo Gestor/Fiscal do Contrato, devendo este fazer anotações e registros de todas as ocorrências e determinar o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.

**CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

A CONTRATADA se obriga a cumprir fielmente o estipulado no presente instrumento, bem como as obrigações específicas estabelecidas do Edital e ou do Termo de Referência e, ainda, em especial:

1. Executar os serviços contratados em conformidade com o Termo de Referência – Anexo I do Edital, o qual fornece todas as orientações do CONTRATANTE;
2. Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo CONTRATANTE, atendendo prontamente a todas as reclamações;
3. Relacionar-se com o CONTRATANTE, exclusivamente, por meio do Gestor/Fiscal do Contrato;
4. Indicar, formalmente, preposto devidamente credenciado, visando a estabelecer contatos com o representante do CONTRATANTE durante a vigência do Contrato;
5. Cumprir todas as orientações do CONTRATANTE para o fiel desempenho das atividades especificadas e sujeitar-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados e atendendo às reclamações formuladas;
6. Manter, quando nas dependências do CONTRATANTE, os empregados devidamente identificados, por meio de crachás, e uniformizados de maneira condizente com o serviço a executar, quando necessário, observando, ainda, as normas internas e de segurança;
7. Responsabilizar-se pelas despesas com todos encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais de seus empregados, os quais não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com o CONTRATANTE;
8. O atraso na apresentação, por parte da empresa, da fatura ou dos documentos exigidos como condição para pagamento importará em prorrogação automática do prazo em igual número de dias de vencimento da obrigação do CONTRATANTE;
9. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do Contrato, **sem prévia e expressa anuência do CONTRATANTE;**
10. Não caucionar ou utilizar o Contrato para qualquer operação financeira, sob pena de rescisão contratual;
11. Manter durante a vigência do Contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
12. Disponibilizar uma conta *e-mail* para fins de comunicação entre as partes, e manter atualizados o endereço comercial e os números de telefone e de fax;
13. Comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras a serem apreciadas pelo CONTRATANTE;
14. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução dos serviços, devendo orientar seus empregados nesse sentido;
15. Não reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços discriminados, sem o consentimento, prévio e por escrito, do CONTRATANTE;
16. Não utilizar o nome do CONTRATANTE, ou sua qualidade de CONTRATADA, em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios e impressos, sob pena de rescisão do presente Contrato;
17. Responsabilizar-se por todo e qualquer acidente do trabalho, dano ou prejuízo causado ao patrimônio do CONTRATANTE ou de terceiros, decorrente da execução do serviço contratado;
18. Apresentar os documentos fiscais de cobrança em conformidade com o estabelecido neste Contrato.

 **CLÁUSULA QUINTA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA**

O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitada sua duração a 60 (sessenta) meses, em conformidade com o inciso II do art. 57 da Lei 8.666 de 21/06/1993 e suas alterações, mediante assinatura do Termo Aditivo;

**CLÁUSULA SEXTA – DO VALOR**

O valor do contrato será conforme tabela abaixo, durante a vigência deste Contrato.

|  |
| --- |
| **LOTE ÚNICO** |
| ITEM | DESCRIÇÃO | QUANTIDADE AO MÊS | COMPLEXIDADE | QUANTIDADE DE UST'S POR ATIVIDADE POR MÊS | QUANTIDADE DE UST'S AO ANO | VALOR(R$) |
| 1 | Registro de chamados | 800 | 0,5 | 400 | 4.800 |  |
| 2 | Requisição de Serviços | 200 | 2,00 | 400 | 4.800 |  |
| 3 | Resolução de incidentes – Prioridade 1 | 100 | 2,00 | 200 | 2.400 |  |
| 4 | Resolução de incidentes – Prioridade 2 | 100 | 3,00 | 300 | 3.600 |  |
| 5 | Resolução de incidentes – Prioridade 3 | 400 | 4,00 | 1600 | 19.200 |  |
| 6 | Sessão do CNMP | 3 | 15 | 45 | 540 |  |
| 7 | Evento | 3 | 15 | 45 | 540 |  |
| **Total Estimado** | 35.880 |  |

**CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO**

 O pagamento será efetuado conforme o subitem 18 do Termo de Referência, Anexo I do Edital.

**Parágrafo primeiro**. Para execução do pagamento de que trata a presente Cláusula, a CONTRATADA deverá fazer constar como beneficiário/cliente, da Nota Fiscal/Fatura correspondente, emitida sem rasuras, o **CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, CNPJ nº 11.439.520/0001-11,** e ainda, o número da Nota de Empenho, os números do Banco, da Agência e da conta-corrente da CONTRATADA e a descrição clara e sucinta do objeto.

**Parágrafo segundo**. Sobre o valor da Nota Fiscal, a CONTRATANTE fará as retenções devidas ao INSS e as dos impostos e contribuições previstas na **Instrução Normativa SRF nº 1.234, de 11/01/2012.**

**Parágrafo terceiro**. Caso a CONTRATADA seja optante pelo “SIMPLES” (Lei nº 9.317/96), não serão feitas as retenções de que trata a citada instrução normativa, ficando a CONTRATADA nesse caso obrigada a apresentar declaração, na forma do Anexo IV da mesma Instrução Normativa SRF nº 1.234, de 11/01/2012, em duas vias, assinadas pelo seu representante legal.

**Parágrafo quarto**. A CONTRATADA deverá, ainda, juntamente à Nota Fiscal / Fatura, apresentar os documentos comprobatórios de regularidade fiscal e trabalhista, exigidos no Edital de Licitação.

**Parágrafo quinto**. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência contratual, sem que isso gere direito a acréscimos de qualquer natureza.

**Parágrafo sexto. Ao CONTRATANTE fica reservado o direito de não efetuar o pagamento se, no momento da aceitação, os serviços prestados, não estiverem em perfeitas condições e em conformidade com as especificações estipuladas.**

**Parágrafo sétimo**. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionada a taxa de atualização financeira devida pelo Conselho Nacional do Ministério Público, conforme disposto no art. 36, § 4º, da Instrução Normativa/SLTI-MP n.º 02, de 30/04/2008, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

1. ***EM = I x N x VP,*** sendo
2. ***I = (TX/100)***, assim apurado: I = (6/100) I = 0,00016438
3. ***365*** 365
4. Em que:
5. **I** = Índice de atualização financeira**;**
6. **TX** = Percentual da taxa de juros de mora anual = 6%;
7. **EM** = Encargos moratórios;
8. **N** = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
9. **VP** = Valor da parcela em atraso.

**Parágrafo oitavo. Aplica-se a mesma regra disposta no parágrafo anterior, na hipótese de eventual pagamento antecipado, observado o disposto no art. 38 do Decreto nº 93.872/86.**

 **CLÁUSULA OITAVA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

As despesas com a execução deste Contrato correrão, neste exercício, à conta de créditos orçamentários consignados no Orçamento Geral da União, Conselho Nacional do Ministério Público, no Programa/Atividade.........................na categoria econômica................................ e, para o exercício seguinte, créditos próprios de igual natureza.

Parágrafo único. Para cobertura da despesa foi emitida Nota de Empenho nº ......................, de ....../....../......, no valor de R$..............................., à conta da dotação orçamentária especificada nesta Cláusula.

**CLÁUSULA NONA – DO REAJUSTE**

 O contrato também poderá ser reajustado, visando à adequação aos novos preços de mercado e à variação efetiva dos insumos e materiais aplicados na prestação dos serviços, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data de apresentação da proposta ou do orçamento a que essa proposta se referir, ou da data do último reajuste, aplicando-se o *IPCA* ou, na insubsistência deste, por outro índice que vier a substituí-lo.

**Parágrafo primeiro**. A contratada poderá exercer seu direito ao reajuste dos preços até a data da prorrogação contratual subsequente.

**Parágrafo segundo. Caso a contratada não solicite o reajuste no prazo estipulado no Parágrafo anterior, ocorrerá a preclusão do direito.**

 **CLÁUSULA DEZ - DA GARANTIA**

 A CONTRATADA prestará garantia no valor de R$ XX,XX (XXXX), no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data de recebimento do contrato devidamente assinado pelas partes, correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor anual/global do Contrato, sob a forma de uma das modalidades admitidas pelo art. 56, § 1º, da Lei nº 8.666/1993, devendo ser renovada anualmente, atualizada e complementada nos termos do § 2º do mesmo artigo.

  **Parágrafo Primeiro**. A garantia deverá ser prestada com vigência de 03 (três) meses após o término da vigência contratual.

  **Parágrafo Segundo**. O CONTRATANTE fica autorizada a utilizar a garantia para assegurar o pagamento de:

 a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e/ou do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

 b) prejuízos causados à CONTRATANTE, decorrentes de culpa ou dolo da CONTRATADA, ou de seu preposto, durante a execução do contrato;

 c) as multas punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA;

 d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela contratada.

  **Parágrafo Terceiro**. Na hipótese de seguro-garantia ou fiança bancária não serão aceitas garantias em cujos termos não constem expressamente os eventos indicados nas alíneas a a d do parágrafo segundo.

  **Parágrafo Quarto**. O número do contrato garantido ou assegurado deverá constar do instrumento de garantia ou seguro a serem apresentados pelo garantidor ou segurador.

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

  **Parágrafo Sexto**. A CONTRATADA se obriga a repor, no prazo de 10 (dez) dias úteis, o valor da garantia que vier a ser utilizado pela CONTRATANTE.

  **Parágrafo Sétimo**. O Conselho Nacional do Ministério Público não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

 a) caso fortuito ou força maior;

 b) alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

 c) descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;

 d) atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Administração.

  **Parágrafo Oitavo**. Cabe à própria administração apurar a isenção da responsabilidade prevista nas alíneas c e d do parágrafo oitavo.

  **Parágrafo Nono**. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas no item 11 do Anexo I da Circular SUSEP nº 477/2013.

  **Parágrafo Décimo**. Ao término do Contrato, a garantia será restituída, automaticamente, ou por solicitação, somente após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas, encargos previdenciários, trabalhistas, inclusive as verbas rescisórias, e satisfação de prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, na execução do objeto contratado.

  **Parágrafo Décimo Primeiro**. Caso a CONTRATADA não efetive o cumprimento das obrigações trabalhistas até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual ou da rescisão, a garantia será utilizada para o pagamento diretamente pela CONTRATANTE.

**CLÁUSULA ONZE – DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES**

A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições do Contrato, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários nos serviços e fornecimento de componentes objeto deste Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, consoante o disposto no art.65, §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/1993.

**CLÁUSULA DOZE – DAS RESPONSABILIDADES**

A CONTRATADA responderá civil e criminalmente pelos prejuízos causados ao patrimônio da União em decorrência de ação ou omissão de seus empregados ou prepostos.

**Parágrafo primeiro**. A CONTRATADA responderá civilmente pelos furtos e roubos que porventura venham a ocorrer no interior das dependências do CONTRATANTE, nos casos em que ficar comprovado dolo ou culpa de seus prepostos ou empregados.

**Parágrafo segundo**. Na hipótese de verificação dos danos, a CONTRATADA ficará obrigada a promover a reposição do bem em condições idênticas ou o ressarcimento a preços atualizados, dentro de 30 (trinta) dias, contados a partir da comprovação de sua responsabilidade.

**Parágrafo terceiro**. Caso a CONTRATADA não promova a reposição do bem nos termos do Parágrafo segundo desta Cláusula, dentro do prazo estipulado, o CONTRATANTE reserva-se o direito de descontar o valor do ressarcimento da garantia de execução ou da fatura do mês.

**CLÁUSULA TREZE – DO RECURSO**

 É admissível recurso dos atos do CONTRATANTE, decorrentes da execução deste Contrato, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da data da respectiva ciência, conforme art. 109, da Lei nº 8.666/93.

**CLÁUSULA QUATORZE – DAS PENALIDADES E RECURSOS**

A CONTRATADA ficará sujeita às penalidades previstas nas Leis nº 10.520/2002 e 8.666/93 em caso de descumprimento de quaisquer das cláusulas ou condições do presente Contrato.

**Parágrafo primeiro**. Conforme o disposto no art. 28 do Decreto nº 5.450, de 31/05/2005 e no Acórdão 754/2015-TCU, a licitante que, dentro do prazo de validade de sua proposta, negar-se a retirar a nota de empenho, deixar de assinar o termo de contrato quando exigido, deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a União, e, se for o caso, será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 anos, sem prejuízo de multa de até 10% (dez por cento) do valor estimado para a contratação e demais cominações legais**.**

**Parágrafo segundo**. Uma vez iniciada a execução dos serviços contratados, a sua prestação de forma incompleta ou em desconformidade com as condições avençadas poderá acarretar, além do previsto nos parágrafos anteriores desta Cláusula, resguardados os procedimentos legais pertinentes:

 a) advertência;

 b) multa, a ser recolhida no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da comunicação oficial, nas hipóteses previstas no item 23 – Das Sanções Administrativas, do Termo de Referência - Anexo I do Edital.

 c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por até 02 (dois) anos;

 d) 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 licitante vencedora ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior.

**Parágrafo terceiro**. No caso de não-recolhimento do valor da multa, dentro de 5 (cinco) dias úteis a contar da data da intimação para o pagamento, a importância será descontada da garantia prestada ou dos pagamentos a que fizer jus a CONTRATADA ou ajuizada a dívida, consoante o § 3º do art. 86 e § 1º do art. 87 da Lei n.º 8.666/93, acrescida de juros moratórios de 1,0% (um por cento) ao mês.

**Parágrafo quarto**. Os atos administrativos de aplicação das sanções previstas nos incisos III e IV, do art. 87, da Lei n.º 8.666/93 e a constantes do art. 7º da Lei nº 10.520/02, bem como a rescisão contratual, serão publicados resumidamente no Diário Oficial da União.

**Parágrafo quinto**. De acordo com o artigo 88, da Lei nº 8.666/93, serão aplicadas as sanções previstas nos incisos III e IV do artigo 87 da referida lei, à CONTRATADA ou aos profissionais que, em razão dos contratos regidos pela citada lei:

 a) tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraudes fiscais no recolhimento de quaisquer tributos;

b) tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

c) demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

**Parágrafo sexto**. Da aplicação das penas definidas no § 1º e no art. 87, da Lei n.º 8.666/93, exceto para aquela definida no inciso IV, caberá recurso no prazo de 05(cinco) dias úteis da data de intimação do ato.

**Parágrafo sétimo**. No caso de declaração de inidoneidade, prevista no inciso IV, do art. 87, da Lei n.º 8.666/93, caberá pedido de reconsideração ao Exmo. Sr. Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da data de intimação do ato, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

**Parágrafo oitavo**. Na comunicação da aplicação da penalidade de que trata o item anterior, serão informados o nome e a lotação da autoridade que aplicou a sanção, bem como daquela competente para decidir sobre o recurso.

**Parágrafo nono**. O recurso e o pedido de reconsideração deverão ser entregues, mediante recibo, no setor de protocolo do CONTRATANTE, localizado no edifício Adail Belmonte, situado no Setor de Administração Federal Sul, Quadra 03 Lote 02, Brasília/DF, nos dias úteis, das 13h às 17h.

**Parágrafo dez**. As penalidades previstas neste Edital são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso de multa, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, garantida prévia defesa (art. 87, § 2º da Lei 8.666/93).

**Parágrafo onze**. As multas aplicadas são deduzidas do valor do pagamento devido ao licitante vencedor, quando possível, ou cobradas por via de procedimento extrajudicial ou judicial, conforme o caso.

# CLÁUSULA QUINZE – DA RESCISÃO

A inexecução total ou parcial do Contrato poderá ensejar a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/1993.

**Parágrafo primeiro**. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

**Parágrafo segundo**. A rescisão do Contrato poderá ser:

 a) Determinada por ato unilateral e escrito do CONTRATANTE nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei n.º 8.666/93, mediante notificação através de ofício entregue diretamente ou por via postal, com prova de recebimento, sem prejuízo das penalidades previstas neste Contrato;

 b) Amigável, por acordo entre as partes, mediante a assinatura de termo aditivo ao contrato, desde que haja conveniência para o CONTRATANTE; e

 c) Judicial, nos termos da legislação.

**Parágrafo terceiro**. A rescisão unilateral ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

**Parágrafo quarto**. De conformidade com o § 2º do artigo 79, da Lei nº 8.666/93, quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do artigo 78 da mesma lei, sem que haja culpa da CONTRATADA, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

 a) Devolução de garantia, se houver;

 b) Pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;

 c) Pagamento do custo de desmobilização.

**Parágrafo quinto**. A rescisão poderá acarretar as seguintes consequências imediatas:

 a) Execução da garantia contratual para ressarcimento, ao CONTRATANTE, dos valores das multas aplicadas ou de quaisquer outras quantias ou indenizações a ela devidas;

 b) Retenção dos créditos decorrentes do Contrato, até o limite dos prejuízos causados ao CONTRATANTE.

**CLÁUSULA DEZESSEIS – DA ALTERAÇÃO**

Este Contrato poderá, nos termos do art. 65 da Lei nº 8.666/93, ser alterado por meio de Termos Aditivos, objetivando promover os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários.

**Parágrafo único**. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido no parágrafo primeiro do art. 65 da Lei nº 8.666/93, salvo as supressões resultantes de acordos celebrados entre os contratantes.

**CLÁUSULA DEZESSETE – DA PUBLICIDADE**

Incumbirá ao CONTRATANTE à sua conta e no prazo estipulado no art. 20 do Decreto n.º 3.555, de 8/8/2000, a publicação do Extrato deste Contrato e dos Termos Aditivos no Diário Oficial da União.

**CLÁUSULA DEZOITO – DO FORO**

Fica eleito o foro da Justiça Federal da cidade de Brasília/DF para dirimir as dúvidas não solucionadas administrativamente, oriundas das obrigações aqui estabelecidas.

##### Brasília/DF, de  de 20\_\_\_.

|  |  |
| --- | --- |
| CONTRATANTE | CONTRATADA |

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |