

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO
PROCESSO LICITATÓRIO Nº 0018.2022.CPL.PE.0012.CPRH

PREÂMBULO:

O Estado de Pernambuco, por intermédio da **AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE - CPRH**, através da Pregoeira Jussara Moscoso de Araújo, designada através da Portaria SAD nº 1.558, publicada no Diário Oficial do Estado de Pernambuco, edição do dia 11/06/2022, torna público, para conhecimento dos interessados, e com a respectiva autorização do Diretor Presidente, que realizará a licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL DO ITEM**, sob o REGIME DE EXECUÇÃO INDIRETA POR PREÇO UNITÁRIO, a ser realizado por meio da utilização de recursos de tecnologia da informação – *Internet*, de acordo com a Lei Federal nº 10.520/02, Lei Estadual nº 12.986/06, Decreto Estadual nº 32.539/08, Lei Complementar nº 123/06, Lei Estadual nº 12.525/03, Decreto Estadual nº 45.140/17, Decreto Estadual nº 42.530/15, e respectivas alterações, aplicando-se subsidiariamente as disposições da Lei Federal nº 8.666/93, e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, a realizar-se no local e horário a seguir:

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRIMEIRO E SEGUNDO NÍVEIS, COM GESTÃO DE SERVIÇOS E ATENDIMENTO DE DEMANDAS E INCIDENTES COM SUPORTE TÉCNICO DE HARDWARE E SOFTWARE DO AMBIENTE DE TIC DA AGÊNCIA CPRH.

Recebimento das Propostas Até: **14/09/2022 às 08:30 h**

Abertura das propostas: **14/09/2022 às 08:45 h**

Início da Sessão de disputa: 14/09/2022 às 09:00 h

Sistema eletrônico utilizado: PE-INTEGRADO

Endereço eletrônico: www.peintegrado.pe.gov.br

Dados para contato

Pregoeira: Jussara Moscoso de Araújo

e-mail: cpl@cprh.pe.gov.br

cplcprh2021@gmail.com

Fone: (81) 3182-8903

Endereço: **Rua Oliveira Góes, nº 395, 2º andar – Bairro Poço da Panela – Recife/PE – CEP: 52061-340**

Referência de tempo: Para todas as referências de tempo será utilizado o **horário de Brasília/DF**.

OBSERVAÇÃO: Na hipótese de não haver expediente na data fixada, ficará a sessão adiada para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo site e hora, salvo as disposições em contrário.

1. DISPOSIÇÕES 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.

1.2. Os trabalhos serão conduzidos por funcionário do Estado de Pernambuco, credenciado na função de Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para os sistemas

de compras eletrônicas utilizados pela Administração Direta, disponível no Portal Eletrônico de Compras Governamentais, no endereço www.peintegrado.pe.gov.br.

1.3. A abertura em sessão pública deste **Pregão**, conduzida pelo pregoeiro, correrá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste Edital.

1.4. A partir do horário indicado no preâmbulo deste Edital e previsto no sistema, terá início a sessão pública do pregão eletrônico, com a divulgação das propostas recebidas, na forma prevista neste Edital, passando o pregoeiro a examinar as propostas.

1.5. Durante a sessão pública, a comunicação entre o pregoeiro e as licitantes ocorrerá **exclusivamente** mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

1.6. Cabe à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

2. DO OBJETO

2.1 O objeto da presente licitação é a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRIMEIRO E SEGUNDO NÍVEIS, COM GESTÃO DE SERVIÇOS E ATENDIMENTO DE DEMANDAS E INCIDENTES COM SUPORTE TÉCNICO DE HARDWARE E SOFTWARE DO AMBIENTE DE TIC DA AGÊNCIA CPRH.**

2.2 Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no PE-INTEGRADO e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão às últimas.

3. DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO / DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

3.1 O valor total estimado da contratação é de **R\$ 225.684,74 (duzentos e vinte e cinco mil, seiscentos e oitenta e quatro reais e setenta e quatro centavos)**, com base na média das propostas apresentadas, conforme quadro abaixo:

Item	Descrição do Item	E-FISCO	Qtd. USTs Mensal	VALOR UNIT. R\$	VALOR MENSAL R\$	VALOR ANUAL R\$
1	Servico de suporte - service desk e help desk - suporte tecnico aos usuarios, aos sistemas, softwares e ambiente operacional para servidores e estacoes de trabalho, instalacao, configuracao, monitoramento de equipamentos, registro, monitoramento de demandas	555153-6	124,95	150,5167	18.807,0617	225.684,7400

e treinamento aos usuarios (atendimentos de primeiro e segundo nivel)						
---	--	--	--	--	--	--

3.2 Para fins de adjudicação, os valores unitário e global, **MÁXIMOS**, admitidos pela Agência CPRH são os constantes no quadro acima, sob pena de desclassificação da proposta.

3.3 Os recursos financeiros para fazer face às despesas desta licitação estão programados em dotação orçamentária própria, na classificação abaixo:

Programa de Trabalho – 18.126.0440.2443.0000
Elemento de Despesa – 3.3.90
Fonte – 0241
Unidade Orçamentária – 00310

3.4 Os recursos disponíveis para o presente objeto são compatíveis com o Plano Plurianual e a Lei de Diretrizes Orçamentárias. No(s) exercício(s) seguinte(s) as despesas correrão a conta de recursos próprios para atender as despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita mediante apostilamento no início de cada exercício financeiro, sob pena de rescisão antecipada do contrato.

4. DA VISTORIA TÉCNICA

4.1. A empresa LICITANTE poderá efetuar a vistoria "in loco" das instalações da CPRH, situada na Rua Oliveira Góes, 395 - Poço da Panela, Recife - PE, 52061-340, para conhecer todos os aspectos pertinentes aos serviços a serem executados;

4.2. A vistoria deverá ocorrer até o dia anterior à data da abertura do certame, dentro do horário de expediente, das 09h às 12h e das 14h às 17h, nos dias úteis, por meio de agendamento com a Gerência da Unidade de Sistemas da Informação – USIN/CTIC/CPRH, no endereço constante no subitem anterior ou por intermédio do telefone: (81) 3182-8849;

4.3. Durante a vistoria as LICITANTES deverão observar, entre outros aspectos, o grau de dificuldade para execução dos serviços, diagnóstico dos requisitos necessários para prestação desses, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos;

4.4. Após a vistoria será emitida a DECLARAÇÃO DE VISTORIA, Anexo II do Termo de Referência, a qual deverá ser entregue juntamente com os documentos de habilitação.

4.5. A referida declaração visa tornar o processo o mais transparente possível e tirar as dúvidas que possam comprometer a apresentação do maior número possível de propostas comerciais competitivas, favorecendo a economia e resguardando a Administração de precoce solicitação de reequilíbrio financeiro por desconhecimento das condições de execução;

4.6. Caso a LICITANTE opte em não realizar a vistoria, deve apresentar **DECLARAÇÃO FORMAL**, assinada pelo responsável legal ou técnico da empresa, sob as penalidades da Lei, de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes a natureza dos trabalhos, assumindo total responsabilidade por esse fato e informando que não o utilizará para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras com a CPRH. A declaração deverá ser entregue juntamente com os documentos de habilitação.

5. PROPRIEDADE, SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

5.1 Todas as informações, imagens, aplicativos e documentos que forem manuseados e utilizados, são de propriedade da CONTRATANTE, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas na relação de bens da CONTRATADA, bem como, de seus executores, sem expressa autorização do Gestor do Contrato;

5.2 Os executores da CONTRATADA receberão acesso privativo e individualizado, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, criminal e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência deste ilícito;

5.3 Será considerado ilícito a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, bem como dos documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços;

5.4 A CONTRATADA obriga-se a dar ciência à CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;

5.5 Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal da CONTRATANTE;

5.6 Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA zelar por si e por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados;

5.7 Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares;

5.8 O correio eletrônico quando fornecido pela CONTRATANTE, bem como a navegação em sítios da Internet ou acessadas a partir dos seus equipamentos poderão ser auditados;

5.9 A CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE toda e qualquer documentação produzida decorrente da prestação de serviços, objeto desta licitação, bem como, cederá à CONTRATANTE, em caráter definitivo e irrevogável, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos resultados produzidos durante a vigência do contrato e eventuais aditivos, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia.

6. DO CONSÓRCIO

6.1. Para ampliar a competitividade, será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, atendidas as condições previstas no art. 33 da Lei nº 8.666/93 e no presente Edital.

6.2. Na constituição de consórcio deverão ser atendidas as seguintes exigências:

6.2.1. Indicação da empresa líder do Consórcio, que deverá atender às seguintes condições de liderança:

- a. No consórcio de empresa brasileira e estrangeira, a liderança caberá obrigatoriamente à empresa brasileira;
- b. No caso de consórcio com empresa estrangeira a empresa líder será responsável por todas as providências que forem necessárias para atender a legislação nacional nos aspectos legais e de comércio exterior.

6.2.2. À empresa líder caberão as seguintes obrigações:

- a. Responsabilizar-se por todas as comunicações e informações do Consórcio;
- b. Administrar o contrato;
- c. Apresentar Termo de Compromisso público ou particular de constituição em Consórcio, subscrito pelas consorciadas, contendo a indicação da empresa líder responsável pelo consórcio e as seguintes responsabilidades:

- I. Compromissos e obrigações das consorciadas, dentre os quais o de que cada consorciada responderá, individual e solidariamente, pelas exigências de ordens fiscais, administrativas e contratuais pertinentes ao objeto da licitação;
- II. Declaração expressa de responsabilidade solidária, ativa e passiva, das consorciadas pelos atos praticados pelo consórcio, em relação à licitação e, posteriormente, ao eventual Contrato, até o final de sua execução;
- III. Compromisso de que o consórcio não terá a sua composição ou constituição alterada ou, sob qualquer forma, modificada, sem prévia e expressa anuência da contratante, até a conclusão dos trabalhos ou serviços que vierem a ser contratados;
- IV. Compromisso expresso de que o consórcio não se constitui, nem se constituirá em pessoa jurídica distinta da de seus membros, nem terá denominação própria ou diferente das suas consorciadas;
- V. Compromissos e a divisão do escopo no fornecimento para cada uma das consorciadas, individualmente, em relação ao objeto da licitação, bem como, o percentual de participação de cada uma em relação ao fornecimento dos serviços previstos.

6.3. A empresa consorciada fica impedida de participar nesta licitação, em mais de um consórcio ou isoladamente.

6.4. Não poderá participar do consórcio empresa ou firma na qual figure, entre seus diretores, responsáveis técnicos ou sócios, funcionário, empregado ou ocupante de cargo comissionado na CONTRATANTE.

7. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

7.1. Poderão participar desta licitação os interessados que atenderem a todas as exigências deste Edital e que estejam obrigatoriamente cadastradas no PE Integrado.

7.1.1. O interessado deverá realizar o cadastramento junto ao sistema PE-INTEGRADO, no endereço www.peintegrado.pe.gov.br, através do link “**Cadastre-se no sistema**”;

7.1.2. Após a conclusão do cadastro online, o interessado deverá entrar em contato com o suporte por meio do e-mail suporte.peintegrado@sad.pe.gov.br, para dar continuidade ao processo de credenciamento com envio eletrônico dos documentos comprobatórios descritos no site citado e recebimento do login pessoal de acesso ao sistema;

7.1.3. O login e a senha poderão ser utilizados em qualquer pregão eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa do Governo do Estado, devidamente justificado;

7.1.4. Para fins de credenciamento e operacionalização do sistema PE-INTEGRADO, indica-se que as licitantes utilizem o navegador "Google Chrome", responsabilizando-se por eventual ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância desta disposição;

7.1.5. Em caso de dificuldade durante o credenciamento ou na operacionalização do sistema, as licitantes deverão entrar em contato com a Gerência de Sistemas Integrados de Gestão - GESIG pelo telefone: **(81) 3183-7721**.

7.2. A participação nesta licitação dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado.

7.2.1. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada, diretamente ou por seu representante, não cabendo à Administração a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido, ainda que por terceiros;

7.2.2. O credenciamento do fornecedor e de seu representante legal implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

7.3. Como requisito para a participação, a licitante deverá declarar, em campo próprio do Sistema, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências previstas neste Edital.

7.4. A licitante enquadrada como Microempresa – ME, Empresa de Pequeno Porte - EPP ou Microempreendedor individual - MEI deverá declarar-se no sistema eletrônico como tal, informando que cumpre os requisitos de habilitação, conforme o item anterior, mesmo que tenha restrição na documentação comprobatória da regularidade fiscal.

7.5. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital.

7.6. Não poderão participar deste Pregão:

7.6.1. Empresa suspensa temporariamente de participar de licitação e impedida de contratar com o órgão, nos termos do art. 87, III, da Lei nº 8.666/1993, durante o prazo da sanção aplicada;

7.6.2. Empresa impedida de licitar e contratar com o Estado de Pernambuco, nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/2002, durante o prazo da sanção aplicada;

7.6.3. Empresa declarada inidônea para licitar ou contratar com toda a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação;

7.6.4. Sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;

7.6.5. Quaisquer interessadas enquadradas nas vedações previstas no art. 9º da Lei nº 8.666/93;

7.6.5.1. Entende-se por “participação indireta” a que alude o art. 9º da Lei nº 8.666/93 a participação no certame de empresa em que uma das pessoas listadas no mencionado dispositivo legal figure como sócia, pouco importando o seu conhecimento técnico acerca do objeto da licitação ou mesmo a atuação no processo licitatório;

7.6.6. Empresa cujo estatuto ou contrato social não seja pertinente e compatível com o objeto desta licitação;

7.6.7. Pessoa física que tenha sido proibida de contratar com o Poder Público em razão de condenação por ato de improbidade administrativa, nos termos do artigo 12 da Lei Federal nº 8.429/1992, ou pessoa jurídica que tenha como sócio majoritário aquele a quem foi dirigida mencionada penalidade, durante o prazo que apontar a decisão condenatória;

7.6.8. Consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição.

8. DA REFERÊNCIA DE TEMPO

8.1. Todas as referências de tempo previstas neste Edital, no Aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília – DF.

8.2. As sessões serão processadas em dias úteis, no período de 08h às 12 horas e de 13h às 17 horas.

8.2.1. Serão considerados como dias não úteis os sábados, domingos, feriados nacionais, estaduais e demais feriados e pontos facultativos publicados em Diário Oficial que influam no horário de funcionamento do órgão licitante.

8.2.2. Sessões já iniciadas poderão ser suspensas, cabendo ao pregoeiro informar, através do Sistema, a data e horário para retomada do pregão.

8.2.3. Os prazos para encaminhamento da proposta e dos documentos de habilitação digitalizados serão computados em horas úteis, no período de 08h às 12 horas e de 13h às 17 horas.

8.2.4. Em caso de suspensão, quando da retomada da sessão, os prazos concedidos serão restituídos por tempo igual ao que faltava para sua complementação.

8.3. Havendo calamidade pública, fato relevante devidamente justificado ou necessidade de adequação de horário por motivos de administração interna, os horários previstos no item 6.2 poderão ser alterados, cabendo ao pregoeiro informar previamente às licitantes a alteração e a nova data e horário para retomada do pregão, através do Sistema PE-INTEGRADO.

9. DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

9.1. Qualquer cidadão é parte legítima para impugnar o Edital de licitação por irregularidade, devendo protocolar o pedido até 05 (cinco) dias úteis antes da data fixada para a abertura da sessão pública, devendo o órgão licitante julgar e responder a impugnação em até 03 (três) dias úteis, sem prejuízo da faculdade prevista no § 1º do art. 113 da Lei nº 8.666/93.

9.2. Qualquer licitante poderá impugnar o presente Edital, devendo protocolar a petição, em campo próprio no sistema, até o terceiro dia útil que anteceder a data fixada para abertura da sessão pública.

9.3. A impugnação feita tempestivamente pela licitante não a impedirá de participar do processo licitatório até decisão definitiva a ela pertinente.

9.4. A decisão do Pregoeiro sobre o julgamento da impugnação será disponibilizada eletronicamente, até a abertura do pregão, podendo, tal comunicação, ser feita na própria sessão, fazendo-se o registro na ata.

9.5. Não serão conhecidas impugnações apresentadas em desacordo com as regras estabelecidas neste item ou fora do prazo e horário legal ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pelo proponente.

9.6. Os pedidos de esclarecimentos devem ser enviados ao Pregoeiro em até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente para o e-mail da Comissão, identificado no preâmbulo deste Edital.

9.7. O Pregoeiro disponibilizará a resposta aos pedidos de esclarecimentos por e-mail e no sistema PE INTEGRADO, até um dia útil antes da data limite para abertura da sessão pública.

10.DA PROPOSTA

10.1. A licitante deverá encaminhar proposta de preços não identificada, expressa em moeda nacional, em algarismos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados no preâmbulo do Edital, quando então se encerrará automaticamente a fase de recebimento de propostas.

10.2. A proposta de preços será elaborada, com base no ANEXO I do Termo de Referência.

10.3. A licitante deverá especificar os PREÇOS UNITÁRIO E GLOBAL DO ITEM.

10.4 Deverão estar incluídos nos preços propostos todos os custos diretos e indiretos decorrentes do fornecimento do objeto, incluindo tributos, encargos trabalhistas e comerciais, seguros, despesas de administração, lucro, custos com transporte, frete e demais despesas correlatas.

10.5 As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico, sendo facultado à licitante retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada até a abertura da sessão.

10.6 As propostas terão validade de, no mínimo, **120 (cento e vinte) dias**, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital, independente de declaração da licitante.

10.7 Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para contratação, ficam as licitantes liberadas dos compromissos assumidos.

11 DA ABERTURA E DO PROCESSAMENTO DA LICITAÇÃO

11.1 A licitação será processada e julgada de acordo com as disposições da Lei nº 10.520/2002, aplicando-se subsidiariamente a Lei nº 8.666/93, observando-se ainda o Decreto Estadual nº 32.539/2008, a Lei Complementar nº 123/2006 e demais normas aplicáveis à espécie.

11.2 A licitação será realizada em sessão pública, por meio da Internet, mediante condições de segurança, criptografia e autenticação, em todas as suas fases.

11.3 Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e as licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

11.4 Cabe à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública da licitação, ficando responsável por eventuais ônus decorrentes da perda de negócios causada pela inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou por motivo de desconexão.

11.5 A abertura da sessão pública ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste Edital, com a divulgação das propostas de preços recebidas, na forma prevista neste instrumento convocatório, passando o Pregoeiro a examiná-las.

11.6 O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

11.7 Será desclassificada a proposta que contenha elementos que permitam a sua identificação.

11.8 Somente as licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.

12 DA FASE DE LANCES

12.1 Aberta a etapa competitiva, os representantes das licitantes classificadas deverão estar conectados ao sistema eletrônico e poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

12.2 O sistema eletrônico não identificará o autor dos lances aos demais participantes.

12.3 A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado no sistema.

12.4 Durante o transcurso da sessão, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado.

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

12.6 Salvo se houver evidente erro material, não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se a licitante desistente às penalidades estabelecidas neste Edital.

12.7 Durante a fase de lances, o Pregoeiro poderá, justificadamente, excluir lance oriundo de evidente erro material, alegado pelo respectivo licitante.

12.8 Se ocorrer a desconexão do Pregoeiro no decorrer da etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

12.9 No caso de a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 15 (quinze) minutos, a sessão do Pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes no endereço www.peintegrado.pe.gov.br.

12.10 A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema eletrônico, após o que transcorrerá período de tempo de 0 (zero) segundo até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado também pelo sistema eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

13 DA NEGOCIAÇÃO

13.1 O Pregoeiro deverá negociar os preços apresentados pelas licitantes, podendo encaminhar contraproposta diretamente àquela que tenha apresentado o lance mais vantajoso, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação.

13.2 A negociação será realizada por meio do sistema eletrônico, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

13.3 O sistema eletrônico informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances ou, quando for o caso, após negociação promovida pelo Pregoeiro.

13.4 Após a fase de lances, se a proposta de menor preço não tiver sido apresentada por Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual, e houver proposta de Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual que seja igual ou até 5% (cinco por cento) superior à proposta mais bem classificada, proceder-se-á da seguinte forma:

13.4.1 A Microempresa, a Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual mais bem classificado poderá, no prazo de 05 (cinco) minutos, contados do envio da mensagem automática pelo sistema eletrônico, apresentar uma última oferta, obrigatoriamente inferior à proposta do primeiro colocado, situação em que, atendidas as exigências habilitatórias e observado o valor estimado para a contratação, será adjudicado em seu favor o objeto desta licitação;

13.4.2 Não sendo vencedora a Microempresa, a Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual mais bem classificado, na forma do subitem anterior, o sistema, de forma automática, convocará as licitantes remanescentes que porventura se enquadrem na situação descrita, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

13.4.3 A convocada que não apresentar proposta dentro do prazo de 05 (cinco) minutos, controlados pelo sistema eletrônico, decairá do direito previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar n.º 123/2006;

13.4.4 Na hipótese de não contratação nos termos previstos neste item, a licitação prossegue com as demais licitantes.

14 DA CONVOCAÇÃO DA LICITANTE CLASSIFICADA PROVISORIAMENTE EM PRIMEIRO LUGAR

14.1 O Pregoeiro verificará se a licitante que apresentar o menor preço final se enquadra em uma das vedações previstas nos itens 7.6.1, 7.6.2, 7.6.3 e 7.6.7 deste Edital, através de consulta aos sites <http://www.portaltransparencia.gov.br>, efisco.sefaz.pe.gov.br/sfi_fingbp/PREmitirFornecedorPenalidade e www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requeridophp.

14.2 Caso reste configurada a ocorrência de alguma das vedações elencadas no item 14.1, a licitante será DESCLASSIFICADA, devendo o Pregoeiro repetir este procedimento conforme sejam procedidas as convocações, de acordo com a ordem de classificação.

14.3 A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar será convocada para apresentar a **PROPOSTA DE PREÇO ADEQUADA AO ÚLTIMO LANCE e os DOCUMENTOS EXIGIDOS PARA A HABILITAÇÃO, DIGITALIZADOS, CONFORME ITENS 10 E 17 DESTE EDITAL**, para fins de exame de aceitabilidade do preço e de sua habilitação, enviando-os para o e-mail da Comissão indicado no preâmbulo deste Edital, no prazo MÁXIMO de 02 (duas) horas, contada a partir da solicitação do Pregoeiro.

14.3.1 Recomenda-se que as licitantes iniciem a sessão de abertura da licitação com todos os documentos necessários à classificação/habilitação previamente digitalizados;

14.3.2 A licitante responsabilizar-se-á pela documentação encaminhada, assumindo como verdadeiras suas propostas, declarações e atestados;

14.3.3 Os arquivos encaminhados deverão estar legíveis;

14.3.4 Cada e-mail encaminhado não poderá ultrapassar o tamanho de 25mb (vinte e cinco) megabytes;

14.3.5 Caberá à licitante confirmar o recebimento pelo Pregoeiro ou por membro da Comissão dos documentos encaminhados por email, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios causada pela inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo Pregoeiro no sistema;

14.3.6 A licitante que abandonar o certame, deixando de encaminhar a proposta e/ou documentos de habilitação DIGITALIZADOS, no todo ou em parte, no prazo previsto no item 14.3, será desclassificada ou inabilitada do certame, conforme o caso, e sujeitar-se-á às sanções previstas neste Edital.

14.4 A sessão será suspensa para aguardo da proposta de preços e dos documentos de habilitação, cabendo ao Pregoeiro informar, através do sistema eletrônico, a data e o horário para retomada da licitação e divulgação da aceitabilidade da proposta e do resultado da habilitação.

14.5 Ficam suspensas as exigências contidas neste instrumento convocatório, de apresentação de documentos que dependam de meios físicos, até o fim dos efeitos dos atos normativos publicados pelo Poder Executivo Estadual, para contenção do COVID-19, os quais deverão ser supridos ou substituídos por versões digitais ou digitalizadas, nos termos da Portaria SAD nº 705 de 25 de março de 2020.

15 DA ANÁLISE DA PROPOSTA

15.1 O Pregoeiro examinará a proposta mais bem classificada quanto à compatibilidade do preço ofertado com o valor estimado e com as especificações técnicas do objeto.

15.1.1 O Pregoeiro poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do Estado de Pernambuco ou de pessoas físicas ou jurídicas com a expertise necessária, contratados para este fim.

15.2 O critério de julgamento será o de **MENOR PREÇO GLOBAL DO ITEM.**

15.2.1 Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

15.2.2 Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade da licitante, para os quais ela renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração.

15.2.3 Não serão aceitas propostas com valores unitários ou global superiores aos estimados ou com preços manifestamente inexequíveis.

15.2.3.1 Considerar-se-á inexequível a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado do objeto deste Pregão;

15.2.3.2 Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do § 3º do art. 43 da Lei n.º 8.666/93, para efeito de comprovação de sua exequibilidade.

15.2.4 O Pregoeiro poderá fixar prazo para o reenvio do anexo contendo a proposta de preços quando o preço total ofertado for aceitável, mas os preços unitários que o compõem necessitarem de ajustes para adequação aos valores estimados, conforme disposto no item 13.3 deste Edital.

15.3 Eventuais falhas formais ou materiais da proposta, assim consideradas aquelas que não impedem a caracterização do objeto e o fornecimento dos bens nos termos desta licitação, deverão ser corrigidas pela licitante.

15.3.1 O ajuste da proposta não poderá implicar aumento do seu valor global;

15.3.2 Será desclassificada a proposta que não corrigir ou não justificar eventuais falhas apontadas pelo Pregoeiro.

15.4 Decidida a aceitação da proposta, o Pregoeiro dará início à fase de habilitação da licitante classificada em primeiro lugar, mediante a verificação da documentação exigida neste Edital.

15.5 Se a oferta não for aceitável, o Pregoeiro retomará a sessão pública para convocar a licitante detentora da melhor oferta subsequente a fim de apresentar a proposta de preços e os documentos de habilitação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao Edital.

16.DA DILIGÊNCIA

16.1 O Pregoeiro poderá, a qualquer momento, solicitar aos licitantes a composição de preços unitários dos serviços, bem como os demais esclarecimentos que julgar necessários.

16.2 Em qualquer fase do procedimento licitatório, é facultado ao Pregoeiro ou autoridade superior promover diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documentos ou informações que deveriam constar originalmente da proposta.

17. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

17.1 Para fins de habilitação neste processo, encerrada a etapa de lances da sessão pública, a licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar no certame deverá comprovar a situação de habilitação, apresentando a documentação comprobatória abaixo discriminada, nos termos e prazos previstos neste edital.

17.2 HABILITAÇÃO JURÍDICA

17.2.1 Registro comercial, no caso de empresa individual; ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

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

17.2.3 Declaração de comprovação do cumprimento do disposto no inciso V do artigo 27, da Lei nº 8.666/93, conforme modelo constante no **ANEXO II** deste Edital.

17.3 REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

17.3.1 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, através da **Certidão Negativa de Débitos relativos à Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND)**, expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), elas administradas, ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa;

17.3.2 Prova de regularidade relativa ao **Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS**, comprovada através de apresentação de certidão fornecida pela Caixa Econômica Federal;

17.3.3 Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual, comprovada através de **Certidão de Regularidade Fiscal - CRF** emitida pela Secretaria da Fazenda do domicílio ou sede do licitante. Considerando – se o licitante com filial no Estado de Pernambuco, deverá apresentar, também, a CRF de Pernambuco;

17.3.4 Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho, através de **Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT**, de acordo com a Lei nº 12.440/2011 e Resolução Administrativa nº 1.470/2011 do TST.

17.4 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

17.4.1 TÉCNICA OPERACIONAL

17.4.1.1 Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, mediante atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) de direito público ou privado, demonstrando os serviços executados pelo licitante;

17.4.1.2 Será considerado compatível com a quantidade o(s) atestado(s) que apresentar(em), no mínimo, 40% (cinquenta por cento) das quantidades estimadas na licitação, conforme tabelas I e III do item 3.2 – DO QUANTITATIVO do Termo de Referência.

17.4.1.3 Para efeito do subitem anterior, será admitido o somatório das quantidades descritas em um ou mais atestados apresentados.

17.4.1.3.1 Não serão aceitos atestados emitidos pelo licitante, em seu próprio nome, nem qualquer outro em desacordo com as exigências do edital.

17.4.2 TÉCNICA PROFISSIONAL

17.4.2.1 **Apresentar, juntamente com os documentos de habilitação**, comprovação profissional e relação da equipe técnica composta por, no mínimo:

PROFISSIONAL	FORMAÇÃO	CONHECIMENTO TÉCNICO DESEJADO
Analista de Atendimento 2º Nível	<ul style="list-style-type: none">Nível superior completo ou cursando, na área de Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Tecnologia da	<ul style="list-style-type: none">Experiência em atendimento ao usuário presencial para manutenção do parque de TI em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE;Conhecimentos avançados em sistemas operacionais (MS Windows);

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE – CPRH

	<p>informação, Engenharia de Telecomunicações ou Engenharia da Computação, ou</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nível superior completo em outras áreas diferente do campo da ciência da computação, com cursos de especialização de nível superior (lato sensu) em Redes de Comunicação; 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência avançada em serviços de service desk em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE; • Experiência avançada na resolução de problemas na área de redes TCP/IP; • Experiência avançada no suporte remoto; • Experiência avançada em cabeamento estruturado; • Experiência avançada em suporte a estações de trabalho com sistemas operacionais Windows, Linux e IOS (Apple); • Conhecimento em GNU/Linux compatível com a certificação LPI2; • Conhecimento em Windows compatível com a certificação MTA; • Conhecimento em ITIL compatível com a certificação Foundation v3; • Experiência em serviços de Suporte a Usuário em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE; • Experiência em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório.
Supervisor	<ul style="list-style-type: none"> • Nível superior completo, na área de Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação, Engenharia de Telecomunicações ou Engenharia da Computação, ou; • Nível superior completo em outras áreas diferente do campo da ciência da computação, com cursos de especialização de nível superior (lato sensu) em Redes de Comunicação, ou; • Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento em ITIL V3 Foundation; • Experiência na função de supervisão na área de Tecnologia da Informação.
Analista de Atendimento de 1º Nível	<ul style="list-style-type: none"> • Curso Técnico em TI reconhecido pelo MEC (mínimo 120 horas) ou curso superior completo 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência em serviços de central de serviços em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE; • Conhecimentos avançados em sistemas operacionais

	ou cursando na área de Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação, Engenharia de Telecomunicações ou Engenharia da Computação.	(MS Windows); <ul style="list-style-type: none">• Conhecimento em Microsoft Windows 10;• Curso de Customer Experience para TI/Atendimento.
--	---	---

17.4.2.2 Para todos os profissionais da equipe técnica comprovar o curso de nível superior por meio de Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior nas áreas de Ciências da Computação, Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação ou Engenharia da Computação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC;

17.4.2.3 A formação complementar deve ser comprovada por certificados ou declarações emitidas por instituições de ensino;

17.4.2.4 A experiência profissional poderá ser comprovada por atestados, anotações de responsabilidades técnicas, declarações, certificados ou declarações na carteira de trabalho que demonstrem a execução das atividades exigidas. Os documentos devem ser expedidos por pessoa jurídica;

17.4.2.5 Toda documentação referente à qualificação técnica operacional e técnica profissional será analisada pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação – CTIC, que emitirá um parecer conclusivo;

17.4.2.6 Os profissionais que exercerão as funções técnicas deverão integrar o quadro permanente da CONTRATADA. **TAL VÍNCULO DEVERÁ SER COMPROVADO NO MOMENTO DA ASSINATURA DO CONTRATO** através de cópia de carteira profissional ou ficha funcional devidamente assinada ou constar o nome do técnico em seu CONTRATO SOCIAL.

17.4.2.7 Entende-se por integrantes do quadro permanente da empresa, para efeito de interpretação do artigo 30, § 1º da Lei nº 8.666, além dos profissionais que tenham vínculo empregatício ou societário com a licitante, aqueles que sejam a elas vinculadas mediante CONTRATO de prestação de serviços, celebrado de acordo com a legislação civil comum.

17.4.2.8 No decorrer da execução do serviço, o profissional de que trata este subitem poderá ser substituído, nos termos do artigo 30, §10, da Lei nº 8.666, de 1993, por profissional de experiência equivalente ou superior, desde que a substituição seja aprovada pela Administração.

17.4.3 Apresentar **DECLARAÇÃO DE VISTORIA** ou Declaração Formal de pleno conhecimento das condições, conforme ANEXO II do Termo de Referência.

17.5 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

17.5.1 Certidão Negativa de Falência, Recuperação Judicial ou Extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica OU, no caso de empresas em recuperação judicial, que já tenham tido o plano de recuperação homologado em juízo, certidão emitida pela instância judicial competente que certifique que a licitante está apta econômica e financeiramente a participar do procedimento licitatório;

17.5.2 Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial referente aos processos distribuídos pelo PJe (Processos Judiciais eletrônicos) da sede da licitante OU, no caso de empresas em recuperação judicial, certidão emitida pela instância judicial competente que ateste que as empresas tenham tido o plano de recuperação concedido ou homologado em juízo.

17.5.2.1 A certidão descrita no subitem 17.5.2 somente é exigível quando a Certidão Negativa de Falência, Recuperação Judicial ou Extrajudicial do Estado da sede da licitante ou de seu domicílio contiver a **ressalva expressa de que não abrange os processos judiciais eletrônicos.**

17.5.3 Caberá ao licitante obter a Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial, de acordo com as disposições normativas do respectivo Estado da Federação da sede da licitante ou de seu domicílio.

17.5.4 Comprovação de Patrimônio Líquido Mínimo, correspondente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, devendo a comprovação ser feita relativamente a data da apresentação da proposta, conforme estabelecido no Art. 31, § 3º da Lei 8.666/93.

- a) Para fins de comprovação de Patrimônio Líquido, o licitante deverá apresentar Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, exigíveis e apresentados na forma da lei (incluindo o termo de abertura e termo de encerramento);
- b) Os balanços e demonstrações devem conter os registros ou autenticações no órgão competente e estar devidamente assinados pelo administrador da empresa e pelo profissional habilitado junto ao Conselho Regional de Contabilidade – CRC, e vir acompanhados dos termos de abertura e de encerramento;
- c) **As empresas que possuam escrituração contábil digital (ECD) obrigatória,** nos termos da Instrução Normativa RFB nº 1774/2017, deverão apresentar o Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social exigíveis, que foram inseridos no sistema SPED, acompanhados do Termo de Abertura, Termo de Encerramento e Recibo de Entrega da Escrituração Contábil Digital junto à Receita Federal.

17.5.5 É vedada a substituição do Balanço Patrimonial e da Demonstração do Resultado do Exercício por balancetes ou balanços provisórios.

17.5.6 Caso o exercício financeiro anterior ao da licitação esteja encerrado há mais de 3 (três) meses da data da sessão pública de abertura deste **Pregão**, o Balanço Patrimonial poderá ser atualizado pelo ÍNDICE NACIONAL DE PREÇOS AO CONSUMIDOR AMPLO (IPCA).

17.6 Os documentos necessários à habilitação deverão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada por Cartório de Notas ou cópia acompanhada do original para autenticação pelo Pregoeiro ou por membro da equipe de apoio da Administração, ou publicação em órgão da imprensa oficial.

17.7 Os documentos que não apresentarem prazo de validade fixado no próprio instrumento serão considerados válidos por um período de 90 (noventa) dias de sua emissão, salvo previsão de prazo

diverso em lei ou em norma infralegal, ficando a licitante responsável por juntar a respectiva comprovação, exceto quando se tratar de Certidão Negativa de Falência e Recuperação Judicial que terá validade de 180 (cento e oitenta) dias da sua expedição.

17.8 No caso de autenticação pelo pregoeiro ou por membro da equipe de apoio, esta será realizada em dias úteis, no período de 08h00min às 12h00min e das 13h00min às 16h30min.

17.9 Inexistindo preceito legal ou prazo de validade fixado no próprio instrumento, os documentos/certidões serão considerados válidos por um período de 90 (noventa) dias contados da sua emissão, exceto quando se tratar de Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial que terá validade de 180 (cento e oitenta) dias da sua expedição.

17.10 Caso haja previsão de prazo diverso em lei ou em norma infralegal municipal, de outros estados da federação ou internacional, a licitante ficará responsável por juntar a respectiva comprovação.

17.11 Não será aceito qualquer protocolo de entrega ou de solicitação de documentos em substituição aos documentos relacionados neste Edital.

17.12 Na fase de habilitação, nos termos do da Lei Complementar 123/ 2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, **as microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais** deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de regularidade fiscal, mesmo que apresente alguma restrição.

17.12.1 Havendo restrição na regularidade fiscal das microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, para regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativa.

17.12.2 A prorrogação do prazo previsto no item anterior deverá ser concedida pela Administração quando requerida pelo licitante, a não ser que exista urgência na contratação ou prazo insuficiente para o empenho, devidamente justificado.

17.12.3 A não regularização da documentação no prazo previsto no item anterior implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666/1993, sendo facultado à administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

17.13 O Certificado de Registro de Fornecedores – CRF emitido pela Gerência de Cadastro de Fornecedores, Materiais e Serviços da Secretaria de Administração do Estado de Pernambuco substitui os documentos de habilitação enumerados nos itens 17.3.1 a 17.3.4 e 17.5.1 deste Edital quanto às informações disponibilizadas no Portal Eletrônico da Secretaria Executiva de Administração no sítio www.sad.pe.gov.br/seadm, podendo a Comissão de Licitação/Pregoeiro consultar o banco de dados do CADFOR/PE para apuração da situação do licitante, assegurado às demais licitantes o direito de acesso aos dados nele constantes.

17.14 Será inabilitado o licitante que deixar de apresentar quaisquer documentos exigidos ou apresentá-los em desacordo com as exigências deste Edital, ressalvadas as restrições relativas à regularidade fiscal das microempresas, empresas de pequeno porte ou microempreendedores individuais, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014.

18 DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

18.1 Qualquer cidadão é parte legítima para impugnar edital de licitação por irregularidade, devendo protocolar o pedido até 05 (cinco) dias úteis antes da data fixada para abertura das propostas, devendo a Administração julgar e responder a impugnação em até 03 (três) dias úteis, sem prejuízo da faculdade prevista no § 1º do art. 113 da Lei nº 8.666/93.

18.2 Qualquer licitante poderá impugnar o presente Edital, devendo protocolar, eletronicamente, o pedido até o segundo dia útil que anteceder a abertura das propostas, no horário das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 16:30:00 horas (horário local).

18.3 A impugnação feita tempestivamente pelo licitante não o impedirá de participar do processo licitatório até decisão definitiva a ela pertinente.

18.4 A decisão do(a) Pregoeiro(a) sobre o julgamento da impugnação será comunicada ao licitante interessado, preferencialmente, até o dia anterior à data marcada para abertura das propostas, podendo tal comunicação ser feita na própria sessão de abertura, fazendo-se o registro no “chat”.

18.5 Após a declaração do(s) vencedor(es), qualquer licitante inconformado com o resultado poderá manifestar, imediate e motivadamente, ao final da sessão pública virtual, a intenção de recorrer contra decisões do Pregoeiro, através de campo próprio do sistema eletrônico, com o registro da motivação do recurso, sendo-lhes então concedido o prazo de 03 (três) dias para anexar memoriais contendo as razões do recurso, que devem ser enviados para o Pregoeiro.

18.5.1 As motivações para interposição de recurso deverão ser registradas no sistema em até 10 (dez) minutos após a declaração do vencedor.

18.5.2 Os demais interessados ficam, desde logo, intimados a apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

18.6 A falta de manifestação imediata e motivadamente, importará a decadência do direito de recurso, e a adjudicação do objeto do certame pelo Pregoeiro ao licitante vencedor.

18.7 As razões de recursos serão dirigidas à autoridade superior, por intermédio do Pregoeiro que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, poderá reconsiderar sua decisão ou, nesse mesmo prazo fazê-lo subir, devidamente informado para decisão final.

18.8 O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

18.9 Decididos os recursos, a autoridade competente fará a adjudicação do objeto da licitação ao licitante vencedor.

18.10 Não serão conhecidos recursos e impugnações apresentados fora do prazo e horário legal e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pelo proponente.

18.11 Verificada a regularidade dos procedimentos, o Pregoeiro encaminhará o processo à autoridade competente para a homologação.

18.12 Homologada a licitação pela autoridade competente, o adjudicatário será convocado para assinar o contrato no prazo definido neste Edital.

19 DO CONTRATO

19.1 DA FORMALIZAÇÃO

19.1.1 A empresa vencedora do certame terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado a partir da convocação, para assinar o Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, de acordo com o que dispõe os artigos 64 e 81 da Lei 8.666/93.

19.1.2 A recusa injustificada da empresa vencedora em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido acarretará a aplicação das penalidades estabelecidas pela Administração Pública.

19.1.3 No ato da contratação, se for o caso, a empresa vencedora poderá se fazer representar por representante, mediante apresentação de procuração com poderes expressos para firmar contrato e com firma reconhecida em cartório.

19.1.4 Apresentar comprovação de que a equipe técnica faz parte do quadro da empresa. O vínculo pode ser comprovado por meio de cópia da carteira profissional, ficha funcional ou contrato de prestação de serviço, celebrado de acordo com a legislação civil comum.

19.1.5 A contratação será precedida da inscrição da licitante no CADFOR e da emissão de nota de empenho, sendo convocada a adjudicatária para assinatura do termo de contrato.

19.1.6 A gestão do contrato ficará a cargo do Coordenador da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação – CTIC e a fiscalização a cargo do Gerente da Unidade de Rede e Suporte ao Usuário – URSU/CTIC.

19.2 DA VIGÊNCIA E DO REAJUSTE

19.3.1 O contrato terá vigência de **12 (doze) meses**, contados a partir da sua assinatura e em observância aos créditos orçamentários, podendo ser prorrogado, por interesse das partes e havendo disponibilidade orçamentária, em conformidade com o disposto no inciso II, do artigo 57 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações posteriores.

19.3.2 O valor do contrato apenas será reajustado se decorrer mais de 12 (doze) meses da data de apresentação da proposta, utilizando-se para tanto o IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), fornecido pelo IBGE, nos termos do art. 1º, III, da Lei Estadual nº 12.525/2003.

19.3.3 Havendo interesse das partes contratantes em prorrogar a avença, a empresa contratada deverá pleitear o reajuste dos preços até a data anterior à efetivação da prorrogação contratual, sob pena de, não o fazendo tempestivamente, ocorrer a preclusão do seu direito.

19.3.4 Será assegurado o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro inicial, na ocorrência de fato superveniente que implique a inviabilidade de sua execução, de acordo com a Lei Nº 8.666/93.

19.4 DA RESCISÃO CONTRATUAL

19.4.1 A inexecução total ou parcial do objeto desta licitação ensejará a rescisão do contrato, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei Federal nº 8.666/93.

19.4.2 Os casos de rescisão contratual deverão ser formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

19.4.3 A rescisão do contrato poderá ser determinada por ato unilateral e escrito da Administração nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78, da Lei Federal nº 8.666/93, ou nas hipóteses do artigo 79 do mesmo diploma legal, quando cabível.

19.4.4 A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

19.5 DO PAGAMENTO

19.5.1 O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias, do mês subsequente à prestação do serviço, mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada pelo Gestor do Contrato.

19.5.1.1 A CONTRATADA deverá enviar o Boletim de Execução dos Serviços do mês de referência para ser aprovado pela Gerência da Unidade de Redes e Suporte ao Usuário – URSU/CTIC/CPRH, e só depois de aprovado a nota fiscal/fatura deve ser emitida e enviada para CONTRATADA, evitando assim problemas de cancelamento por inconsistências/divergências nos boletins;

19.5.1.2 Na referida nota fiscal/fatura devem ser apresentados o resumo dos quantitativos para os serviços prestados, para o mês de referência.

19.5.1.3 Junto a referida nota fiscal/fatura, a CONTRATADA deverá apresentar o Boletim de Execução dos Serviços do mês de referência que foi aprovado anteriormente pela CONTRATANTE.

19.5.2 O não atendimento aos níveis mínimos de serviço estabelecidos no Termo de Referência acarretará multas estabelecidas no item Penalidades.

19.5.3 A CONTRATADA é responsável pelo pagamento dos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

19.5.5 O empenhamento somente será efetuado, e conseqüentemente paga a despesa, na forma prevista neste instrumento convocatório, se o licitante vencedor estiver inscrito no Cadastro de Fornecedores do Estado de Pernambuco – CADFOR e no Sistema E-fisco da Secretaria da Fazenda.

19.5.6 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, verificados por culpa única e exclusiva da CONTRATANTE, fica convencionado que a taxa de atualização financeira, devida pelo órgão entre o

prazo referido no Termo de Referência e o correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = Encargos Moratórios

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

VP = Valor da parcela a ser paga

I = Índice de atualização financeira = 0,0001644, assim apurado:

$$I = (TX/100)/365 = (6/100)/365 = 0,0001644$$

19.5.7 A atualização financeira prevista nesta condição será incluída na Nota Fiscal/Fatura do mês seguinte ao da ocorrência.

20. DO LOCAL E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO OBJETO

20.6 O local e a execução dos serviços serão de acordo com o contido no Termo de Referência e respectivos anexos, observando-se as disposições contratuais, conforme minuta anexa a este Edital.

21 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

21.1 Disponibilizar, para a realização dos serviços, pessoal qualificado, especializado e idôneo, com formação e experiência profissionais comprovadas e que atendam aos requisitos constantes do Termo de Referência;

21.2 Manter esses profissionais atualizados tecnologicamente, promovendo os treinamentos e participação em eventos de caráter técnico que permitam a prestação dos serviços descritos no Termo de Referência;

21.3 Desempenhar as atividades relativas aos serviços descritos no Termo de Referência de forma idônea e corretos;

21.4 Executar e gerenciar as atividades de sua responsabilidade, incluídas as atividades de gerenciamento dos recursos humanos;

21.5 Substituir na execução dos serviços, mediante solicitação da CONTRATANTE, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, qualquer integrante da equipe que tenha apresentado comportamento inconveniente ou inadequado na execução dos serviços, ou ainda, cujo desempenho não corresponda às suas qualificações curriculares;

21.6 Utilizar na execução dos serviços exclusivamente pessoas do quadro de pessoal permanente, os quais exercerão suas atividades profissionais sem qualquer vínculo de qualquer natureza com a CONTRATANTE;

21.6.1 Entende-se, para fins do Termo de Referência, como pertencente ao quadro permanente do licitante, o sócio, o administrador, o diretor, o empregado devidamente registrados na Carteira de Trabalho e Previdência Social e o prestador de serviços, com CONTRATO escrito firmado com o licitante;

- 21.7** Assumir exclusiva e total responsabilidade pelo vínculo empregatício do pessoal a ser utilizado na execução dos serviços, bem como pelos encargos trabalhistas, previdenciários, sociais e fiscais, na forma da legislação respectiva;
- 21.8** Guardar sigilo e não fazer uso quanto aos dados e informações que lhe forem fornecidos e que sejam necessários ao desempenho das atividades previstas no Termo de Referência;
- 21.9** Responsabilizar-se pela integral observância às disposições legais pertinentes à segurança, higiene e medicina do trabalho, bem como, à legislação correlata em vigor, inclusive as medidas e normas emitidas pela CONTRATANTE;
- 21.10** Tomar as providências e cumprir as obrigações estabelecidas na legislação específica de acidente de trabalho em ocorrência da espécie, em que forem vítimas os seus empregados, no desempenho dos serviços ou em conexão com eles;
- 21.11** Manter a compatibilidade com as obrigações assumidas e todas as condições de habilitação e qualificações exigidas na licitação e apresentadas na proposta, durante toda a execução do contrato;
- 21.12** Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências havidas;
- 21.13** Manter seus profissionais tecnicamente capacitados de acordo com o ambiente computacional do CONTRATANTE;
- 21.14** Quando solicitado pela CONTRATANTE deve entregar relatórios das atividades em prazo menor e com o nível de detalhamento solicitado. Os relatórios e demais informações a serem enviados em meio eletrônico deverão ser gerados em formato PDF e ODF (Open Document Format);
- 21.15** Responsabilizar-se por qualquer deslocamento, alimentação, diária, da sua equipe na execução dos serviços especificados no Termo de Referência;
- 21.16** Cumprir fielmente os níveis de serviços especificados no Termo de Referência;
- 21.17** Gerenciar a equipe executora dos serviços de 1º e 2º Nível, objeto do Termo de Referência.

22 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 22.1** Realizar auditorias na base de dados dos chamados e atendimentos sempre que achar necessário;
- 22.2** Prestar as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA referentes ao escopo do Termo de Referência;
- 22.3** Supervisionar a execução dos serviços, bem como as providências tomadas pela CONTRATADA para sanar falha identificada, ou ainda, a recusa da mesma em saná-la no prazo estabelecido no Termo de Referência;
- 22.4** Fiscalizar a boa execução dos serviços e aplicar as medidas corretivas necessárias, inclusive às penalidades contratualmente previstas;
- 22.5** Sustar a execução de qualquer serviço feito em desacordo com o CONTRATO;
- 22.6** Verificar e aceitar, se de acordo, as faturas mensais da CONTRATADA;
- 22.7** Exigir a apresentação de todo e qualquer documento relativo aos serviços que julgar cabível;
- 22.8** Emitir as instruções que julgar necessárias ao melhor andamento do serviço;

22.9 Solicitar a substituição de qualquer integrante da equipe da CONTRATADA que tenha apresentado comportamento inconveniente ou inadequado na execução dos serviços, ou ainda, cujo desempenho não corresponda às suas qualificações curriculares.

23 DAS PENALIDADES

23.1 Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002, a licitante ficará impedida de licitar e contratar com o Estado de Pernambuco e será descredenciada no CADFOR, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo de multa de até 30% (trinta por cento) do valor estimado para a contratação e demais cominações legais, nos seguintes casos:

- 23.1.1** Apresentar documentação falsa;
- 23.1.2** Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 23.1.3** Falhar na execução do contrato;
- 23.1.4** Não assinar o contrato e/ou ata de registro de preços no prazo estabelecido;
- 23.1.5** Comportar-se de modo inidôneo;
- 23.1.6** Não manter a proposta;
- 23.1.7** Deixar de entregar documentação exigida no certame;
- 23.1.8** Cometer fraude fiscal;
- 23.1.9** Fizer declaração falsa.

23.2 Para condutas descritas nos subitens 23.1.1, 23.1.4, 23.1.5, 23.1.6, 23.1.7, 23.1.8 e 23.1.9, será aplicada multa de no máximo 30% (trinta por cento) do valor do contrato.

23.2 O retardamento da execução previsto no subitem 23.1.2, estará configurado quando a CONTRATADA:

- 23.3.1** Deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do contrato, após 7 (sete) dias, contados da data constante na ordem de serviço;
- 23.3.2** Deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no contrato por 3 (três) dias seguidos ou por 10 (dez) dias intercalados.

23.4 Será deduzido do valor da multa aplicada em razão de falha na execução do contrato, de que trata o subitem 23.1.3, o valor relativo às multas aplicadas em razão do subitem 23.7.

23.5 A falha na execução do contrato prevista no subitem 23.1.3 estará configurada quando a CONTRATADA se enquadrar em pelo menos uma das situações previstas na tabela 3 do item 23.7 desta cláusula, respeitada a graduação de infrações conforme a tabela 1 a seguir, e alcançar o total de 20 (vinte) pontos, cumulativamente.

Tabela 1

GRAU DA INFRAÇÃO	PONTOS DA INFRAÇÃO
1	2
2	3

3	4
4	5
5	8
6	10

23.6 O comportamento inidôneo previsto no subitem 23.1.5 estará configurado quando a CONTRATADA executar atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei n.º 8.666/1993.

23.7 Pelo descumprimento das obrigações contratuais, a Administração aplicará multas conforme a graduação estabelecida nas tabelas seguintes:

Tabela 2

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% sobre o valor mensal do contrato
6	4,0% sobre o valor mensal do contrato

Tabela 3

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Executar serviço incompleto, paliativo, provisório como por caráter permanente, ou deixar de providenciar recomposição complementar.	2	Por ocorrência
2	Fornecer informação pérfida de serviço ou substituir material licitado por outro de qualidade inferior.	2	Por ocorrência
3	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratados.	6	Por dia e por tarefa designada
4	Utilizar as dependências da CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato.	5	Por ocorrência
5	Recusar a execução de serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado.	5	Por ocorrência
6	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	6	Por ocorrência
7	Retirar das dependências da Contratante quaisquer equipamentos ou materiais de consumo previstos em contrato, sem autorização prévia.	1	Por item e por ocorrência

PARA OS ITENS A SEGUIR, DEIXAR DE:

8	Manter a documentação de habilitação atualizada.	1	Por item e por ocorrência
9	Cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO.	1	Por ocorrência
10	Cumprir determinação da FISCALIZAÇÃO para controle de acesso de seus funcionários.	1	Por ocorrência
11	Cumprir determinação formal ou instrução complementar da	2	Por ocorrência

FISCALIZAÇÃO.			
12	Cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela unidade fiscalizadora.	3	Por item e por ocorrência
13	Entregar a garantia contratual eventualmente exigida nos termos e prazos estipulados.	1	Por dia

23.8 A sanção de multa poderá ser aplicada à CONTRATADA juntamente com a de impedimento de licitar e contratar estabelecida no item 23.1 desta cláusula.

23.9 As infrações serão consideradas reincidentes se, no prazo de 07 (sete) dias corridos a contar da aplicação da penalidade, a CONTRATADA cometer a mesma infração, cabendo a aplicação em dobro das multas correspondentes, sem prejuízo da rescisão contratual;

23.10 Nenhuma penalidade será aplicada sem o devido Processo Administrativo de Aplicação de Penalidade - PAAP, devendo ser observado o disposto no Decreto Estadual nº 42.191/2015;

23.11 A critério da autoridade competente, o valor da multa poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado ao contratado, inclusive antes da execução da garantia contratual eventualmente exigida, quando esta não for prestada sob a forma de caução em dinheiro;

23.12 Caso o valor a ser pago ao contratado seja insuficiente para satisfação da multa, a diferença será descontada da garantia contratual eventualmente exigida;

23.13 Caso a faculdade prevista no item 23.11 não tenha sido exercida e verificada a insuficiência da garantia eventualmente exigida para satisfação integral da multa, o saldo remanescente será descontado de pagamentos devidos ao contratado;

23.14 Após esgotados os meios de execução direta da sanção de multa indicados nos itens 23.12 e 23.13 acima, o contratado será notificado para recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da comunicação oficial;

23.15 Decorrido o prazo previsto no item 23.14, o contratante encaminhará a multa para cobrança judicial;

23.16 Caso o valor da garantia eventualmente exigida seja utilizado, no todo ou em parte, para o pagamento da multa, esta deve ser complementada pelo contratado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, a contar da solicitação da contratante;

23.17 A Administração poderá, em situações excepcionais devidamente motivadas, efetuar a retenção cautelar do valor da multa antes da conclusão do procedimento administrativo.

24 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

24.1 A presente licitação não importa necessariamente em contratação, podendo a Administração revogá-la, por razões de interesse público, decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante ato escrito e devidamente fundamentado, nos termos do art. 49 da Lei nº 8.666/93.

24.2 O licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação da proponente que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido a vencedora, a rescisão do contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis;

24.3 A participação do licitante nesta licitação implica a aceitação de todos os termos deste Edital.

24.4 Os interessados poderão formular consultas, solicitar informações e obter esclarecimentos, sempre por escrito dirigindo-se ao Pregoeiro, por meio do e-mail cpl@cprh.pe.gov.br, em até 02 (dois) dias úteis, antes da abertura do certame.

24.5 O Pregoeiro responderá através de comunicado eletrônico, via sistema, até um dia útil antes da data limite de envio de proposta, definido no Edital.

24.6 A Comissão de Licitação/Pregoeiro não se responsabilizará por informações que não lhe forem entregues ou que forem apresentadas em desacordo com este item.

24.7 As solicitações de cópia(s) de quaisquer documentos do processo deverão ser apresentadas **por escrito e protocolada(s)**, diretamente à Comissão de Licitação/Pregoeiro, através do e-mail cpl@cprh.pe.gov.br/cplcprh2021@gmail.com e com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas para a sua disponibilização nos termos da lei que rege as licitações.

24.8 Constituem anexos deste edital, dele fazendo parte integrante:

ANEXO I - Termo de Referência e Anexos

ANEXO II - Declaração de que não Emprega Menor de Idade

ANEXO III - Minuta de Contrato

24.9 Os casos omissos neste Edital serão decididos com base na Lei nº 8.666/93, Lei nº 10.520/2002 e demais normas que regem a matéria.

25 DO FORO

25.1 Fica eleito o foro do Recife - PE para dirimir qualquer dúvida oriunda da execução deste instrumento, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Recife, 29 de agosto de 2022

JUSSARA MOSCOSO DE ARAÚJO
Pregoeira

ANEXO I DO EDITAL

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de atendimento primeiro e segundo níveis, com gestão de serviços e atendimento de demandas e incidentes com suporte técnico de hardware e software do ambiente de TIC da Agência CPRH.

2. DETALHAMENTO DO OBJETO

2.1. A Licitação será por ITEM

Item	Descrição do Item	E-FISCO	Qtd. USTs Mensal	VALOR UNIT. R\$	VALOR MENSAL R\$	VALOR ANUAL R\$
1	Servico de suporte - service desk e help desk - suporte tecnico aos usuarios, aos sistemas, softwares e ambiente operacional para servidores e estacoes de trabalho, instalacao, configuracao, monitoramento de equipamentos, registro, monitoramento de demandas e treinamento aos usuarios (atendimentos de primeiro e segundo nivel)	555153-6	124,95	150,5167	18.807,0617	225.684,7400

3. JUSTIFICATIVAS

3.1. DA CONTRATAÇÃO

Trata-se da renovação do contrato nº 057/2017, fruto de adesão ao Processo Licitatório nº 479.2016.XII.PE.356.SAD, Pregão Eletrônico nº 356/2016 e ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 016/2017 – ATI.

Como concluído o período máximo permitido pela Lei de Licitações 8.666/93 de 60 meses, em 30/10/2022, necessário se faz novo processo licitatório devido à inexistência de ata corporativa para nova adesão até o momento.

Os usuários da Agência Estadual de Meio Ambiente – CPRH utilizam os recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC tanto para a execução das atividades-meio (administrativas) como para as atividades fins. Esses serviços são considerados essenciais para

a execução das atividades institucionais, de tal forma que sua indisponibilidade ou descontinuidade produziria impacto direto ao desempenho da Agência.

A CPRH possui parque tecnológico bastante diversificado, em termos de hardware e software, contando com mais de 400 (quatrocentos) usuários de informática. Esse fato, aliado ao constante surgimento de novas soluções de TIC, em função da crescente evolução tecnológica, exigem disponibilidade permanente de serviços técnicos dedicados e especializados.

A Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação – CTIC da CPRH não possui quadro de pessoal especializado em quantitativo suficiente para execução dos serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos usuários de TIC.

Com o objetivo de dar continuidade às atuais demandas de TIC com celeridade, qualidade e eficiência, contemplando os serviços de atendimento ao usuário da CPRH, faz-se imprescindível a contratação, permitindo manter os servidores do quadro efetivo da CPRH nas atividades de gestão das políticas de TIC, enquanto se terceirizam as atividades operacionais e executivas correlatas.

Os serviços a serem contratados envolvem atividades de suporte técnico de hardware e software com uma infraestrutura de tele atendimento de primeiro e segundo nível (remoto ou presencial) com gestão de serviços e atendimento de demandas e incidentes.

Os serviços da Central de Atendimentos deverão conter todos os recursos necessários para o seu funcionamento, conforme especificado neste Termo de Referência, contemplando a utilização de hardwares, softwares, recursos humano profissionalizado e gestão.

A demanda está alinhada com o objetivo estratégico MODELO DE GESTÃO, pertencente ao PLANO PLURIANUAL - PPA 2020-2023 de Pernambuco. O MODELO DE GESTÃO objetiva desenvolver ações voltadas à consolidação de instituições eficazes, na gestão pública, primando pela qualidade de estrutura e serviços.

Especificamente a demanda está incluída no Programa 1010 - ESTRUTURAÇÃO DO SISTEMA ESTADUAL DE INFORMÁTICA DE GOVERNO, Poder Executivo Órgão: 610801 -SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO, Unidade Orçamentária: 00310 – Agência Estadual de Meio Ambiente – CPRH, atendendo as AÇÃO 4164, Disseminação de Infraestrutura Corporativa e Serviços Compartilhados de Tecnologia da Informação - TI para o Governo

O serviço objeto de contratação encontra-se no Plano de Contratações de Soluções de Tecnologia da Informação – PCTIC desta Agência, através do SEI 0031000018.000061/2022-16, em seu Item 06. (Serviços de Implantação e Operação de Central de Serviços - Service Desk, Suporte Técnico de 1o, 2o nível e assistência técnica em equipamentos de Informática).

Face ao exposto e em conformidade com os princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e, em especial, de eficiência, a solução descrita neste termo de referência e seus anexos constitui-se em objeto de contratação estratégico para o alcance das metas e propósitos perseguidos pelo Governo do Estado de Pernambuco.

3.2. DO QUANTITATIVO

A métrica definida será por UST (Unidade de Serviços Técnicos) levando-se em consideração diversos fatores para sua composição.

Considerou-se também que uma contratação apenas por número de chamados poderia desestimular a CONTRATADA a tomar medidas que minimizassem os incidentes, como identificar grupos de usuários com demanda de treinamentos ou resolver questões relacionadas a software e hardware.

De outra forma, a quantidade de equipamentos ou software não mensura o esforço do atendimento e sim uma expectativa que pode naturalmente ser alterada pelo grau de obsolescência dos equipamentos e aplicativos, versões desatualizadas. A evolução desta contratação culminará na junção de diversos fatores que possibilitem medir qualidade, aliado ao esforço, agilidade, disponibilidade e complexidade de vários serviços que hoje se encontram individualizados. Desta forma reunirá em uma única solução tudo que é necessário para manter a produtividade do usuário, esteja ele onde estiver, conforme diretrizes da Agência Estadual de Tecnologia da Informação – ATI.

A execução de todos os serviços previstos para o 2º nível será formalmente aceita mediante abertura de chamado através do e-mail suportectic@cprh.pe.gov.br, que deve ser convertida para o software de gerenciamento das demandas, GLPi (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) que é um sistema de código aberto para Gerenciamento de Ativos de TI, de forma automática ou manualmente em casos de excepcionalidade. A demanda pode ser encerrada pelo próprio usuário após o atendimento satisfatório ou pela gerencia do 1º nível.

Este modelo gera uma estimativa de UST a serem executadas, serão calculadas conforme fórmula UST demonstrada abaixo:

fmula para calcular a quantidade da Unidade de Serviço Técnico (UST)
Cálculo Quantidade de UST= (Esforço) * (Complexidade) * (Disponibilidade)
UST = ((FCa) + (FCc)) x FCd
FCa = No Ativos x ((% CaC x Peso CaC)+ (%CaA x Peso CaA) + (%CaM x Peso CaM) + (%CaB x Peso CaB))/10
FCc = No Ativos X 20 x ((% CcA x Peso CcA)+ (%CcM x Peso CcM) + (%CcB x Peso CcB))/1000
(FCa) - Fator de Criticidade Ativos - Mede o Esforço (FCc) - Fator de Criticidade Chamadas – Mede Complexidade (FCd) – Fator Crítico da Disponibilidade – Mede Disponibilidade

A indicação da criticidade por ativos será de responsabilidade do órgão CONTRATANTE, logo o percentual a ser aplicado será derivado do percentual atribuído para cada equipamento por usuário com seus sistema/serviço implantados.

Tabela I

Ativos	
Tipo	Quantidade
<i>Desktops</i>	340
<i>Impressoras</i>	40
<i>Desktops em garantia</i>	25
<i>Notebook</i>	20
Total	425

Tabela II

Fator de Criticidade Ativos (FCa)		
Criticidade	Percentual (%) de Criticidade	Peso
Crítica (CaC)	10 %	4,0
Alta (CaA)	20 %	3,0
Média (CaM)	40 %	2,0
Baixa (CaB)	30 %	1,0

A criticidade por chamados mede pela dificuldade, complexidade, prioridade no uso do equipamento ou sistema aliado ao tipo de serviço a ser executado.

Tabela III

ANO	CHAMADOS
2021	8.410
2022 *	8.568

*projeção baseada em abril 2022

Aproximadamente 20 chamados/ano por ativo.

Tabela IV - NÍVEIS MÍNIMO DE SERVIÇO

Fator de Criticidade Chamadas (Fc)						
CHAMADOS CRITICIDADE	%	Descrição	Conclusão do atendimento (horas corridas) *			Peso Complexidade
			R1	R2	R3	
Alta (CcA)	70%	Impossibilita ao usuário realizar a atividade desejada; Apoio na política de segurança da informação; auditoria; demanda de ativos de criticidade critica ou alta.	2h	4h	6h	5
Média (CcM)	10%	Dificulta ao usuário realizar a atividade desejada; Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas, considerados críticos; Criação e atualização de templates; Configuração de ativos de rede, ativos de criticidade média.	4h	6h	8h	3
Baixa (CcB)	20%	Não dificulta ao usuário realizar a atividade desejada; Atividades de suporte técnico operacionais, contemplando atendimento por multimeios (telefone, interface web (portal), interface mobile e/ou e-mail), registrar, esclarecimento de dúvidas.	5h	8h	10h	2
						10

Tabela V

Fator Crítico da Disponibilidade		(FCd)
ALTA	24 X 7	1,25
MÉDIA	12 X 5	1,15
BAIXA	8 X 5	1

Baseados na fórmula **UST = ((FCa) + (FCc)) x FCd**

Teremos um FCa - Fator de Criticidade Ativos para uma quantidade atual de 425 ativos e fatores de criticidade correspondentes (tabelas I e II) uma valor de 89,25 USTs

$$FCa = 425 * ((0,10*4)+(0,2*3)+(0,4*2)+(0,3*1))/10 = 89,25$$

Teremos um FCc - Fator de Criticidade Chamadas para um numero médio de 20 chamados/ano por equipamento e suas criticidades e Peso correspondentes, tabelas (III e IV) um valor de 35,70 USTs

$$FCc = 425 \times 20 \times ((0,7*5)+(0,1*3)+(0,2*2))/1000 = 35,70$$

Finalizando e totalizando pelo FCd - Fator Critico de Disponibilidade de 8 horas por 5 dias de semana = 1,0, teremos um valor final de **124,95 USTs** para nossas estimativas de projeto.

FCa UST ATIVOS	FCc UST CHAMADAS	UST TOTAL
89,25	35,70	124,95

Estes parâmetros de criticidade e seus respectivos pesos só poderão ser modificados a critério da CONTRATANTE desde que dentro dos limites permitidos pela Lei 8.666/93, para mais ou menos 25% do valor do contrato original.

4. FASES DE IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO

Os prazos apresentados nos itens abaixo são considerados como máximos, não impedindo que os eventos sejam cumpridos em prazos menores. Entretanto, o descumprimento destes prazos acarretará na adoção, por parte da CONTRATANTE, das sanções previstas no item “PENALIDADES”.

A CONTRATADA deverá manter sempre a linha de base no cronograma previamente aprovado pela CONTRATANTE, tendo como data-marco a assinatura do contrato, para que se possa identificar com maior objetividade os avanços e atrasos nas fases.

Qualquer mudança nos prazos ou nas dependências entre as atividades previstas no cronograma inicialmente aprovado deverá ser encaminhada para a CONTRATANTE para que sejam aceitas as mudanças, sendo observadas as devidas sanções para cada caso.

A CONTRATANTE se reserva o direito de redefinir, a qualquer momento da implantação, quaisquer fases, ações, prazos e recursos envolvidos, objetivando a garantia de atendimento dos parâmetros de qualidade, segurança, mitigação de riscos e atendimento de prazos, cabendo à CONTRATADA adequar-se às modificações propostas, refazendo atividades e documentação, caso necessário, desde que essas não extrapolem o escopo dos serviços aqui descritos.

4.1. Reunião INICIAL de Alinhamento

4.1.1. A Reunião de Alinhamento será a primeira atividade envolvendo as áreas técnicas da

CONTRATANTE e da CONTRATADA, devendo ser agendada em data definida pela CONTRATANTE, em até 15 (quinze) dias a partir da data de recebimento do contrato;

- 4.1.2. A reunião tem como objetivo definir as ações e validar as responsabilidades das partes;
- 4.1.3. A reunião deverá ser realizada presencialmente, na sede da CONTRATANTE, e contará com a participação de, no mínimo, 01 (um) responsável pela área técnica da CONTRATADA e o seu PREPOSTO, além do corpo técnico do CONTRATANTE que será responsável pela fiscalização e acompanhamento do contrato;
- 4.1.4. A CONTRATADA deverá apresentar como resultado da reunião, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, para aprovação do CONTRATANTE, o PLANO DE IMPLANTAÇÃO contendo projeto completo para implantação dos serviços e execução do contrato, com Cronograma detalhado de atividades a serem executadas pela CONTRATADA;
 - 4.1.4.1. O dimensionamento da equipe de forma a atender a contento a execução do contrato é de inteira responsabilidade da CONTRATADA.
- 4.1.5. Caso o projeto para implantação dos serviços não seja aprovado, a CONTRATADA terá 02 (dois) dias úteis para reformular o Plano de Implantação de acordo com as exigências da CONTRATANTE;
- 4.1.6. Esta fase se encerra com a emissão do termo de aceite do PLANO DE IMPLANTAÇÃO;
- 4.1.7. O não cumprimento dos prazos previstos acarretará a rescisão unilateral do contrato, sem prejuízos das penalidades cabíveis.

4.2. Fase de Planejamento

- 4.2.1. Esta fase inicia após o aceite do PLANO DE IMPLANTAÇÃO, com prazo máximo para término de 10 (dez) dias úteis, podendo este prazo ser prorrogado a critério exclusivo da CONTRATANTE, em face de eventual necessidade operacional;
- 4.2.2. Durante o período da Fase de Planejamento, a CONTRATADA deverá:
 - 4.2.2.1. Definir o sistema de abertura de chamados e conexão com sistemas de abertura de chamados com fornecedores de aluguel de equipamentos (micros e impressoras);
 - 4.2.2.2. Treinar sua equipe considerando o cenário e ambiente de TIC da CONTRATANTE e na utilização dos sistemas disponibilizados;
 - 4.2.2.3. Sugerir melhorias quanto a categorização, classificação e priorização dos incidentes/problemas, requisições de serviço, requisições de mudanças, etc;
 - 4.2.2.4. Validar o método e, se necessário instalar, ferramentas utilizadas no processo de acesso e monitoramento remoto utilizado pela CONTRATANTE e ajustar o que for necessário para a execução do contrato, sempre em comum acordo com a CONTRATANTE;
 - 4.2.2.5. Elaborar e aprovar junto à CONTRATANTE os fluxos de processos a serem seguidos na execução das atividades;

4.2.2.6. Elaborar e aprovar junto à CONTRATANTE os modelos de relatórios gerenciais mensais e de outros modelos de documentos.

4.2.3. Após esta fase, será emitido o termo de aceite da FASE DE PLANEJAMENTO.

4.3. Fase de Transição

4.3.1. Uma vez emitido o termo de aceite da FASE DE PLANEJAMENTO, a CONTRATADA deverá iniciar o atendimento a todos os usuários da CONTRATANTE conforme definidos no escopo deste Termo de Referência;

4.3.2. O atendimento na FASE DE TRANSIÇÃO deverá respeitar todos os requisitos, procedimentos e níveis de serviços estabelecidos neste Termo de Referência, devendo a CONTRATADA atingir mínimo de 70% (setenta por cento) da meta exigida conforme TABELA IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS. Todas as demais exigências deste termo de referência devem ser cumpridas integralmente, nesta etapa, e o não cumprimento estão sujeitas as sanções aplicáveis e demais penalidades;

4.3.3. O objetivo desta fase é dar oportunidade à CONTRATADA de realizar ajustes com vistas a assegurar o cumprimento dos níveis de serviço acordados. Essa etapa será considerada como um período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido;

4.3.4. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá nova Fase de Planejamento ou Transição;

4.3.5. Na fase de transição a CONTRATADA deverá promover treinamento extensivo de sua equipe de técnicos, sem prejuízo da qualidade na execução dos serviços durante este período, com ênfase nos aplicativos e nos procedimentos e instruções de trabalho disponibilizadas pela CONTRATANTE;

4.3.6. A CONTRATADA deverá, juntamente com a equipe da CONTRATANTE, colaborar na elaboração da tabela de criticidade de ativos (Tabela II), e treinar o primeiro nível para categorizar os tipos de chamadas conforme tabela IV para a categorização, classificação e priorização dos incidentes/problemas;

4.3.7. Ao final desta fase será emitido o termo de aceite da FASE DE TRANSIÇÃO;

4.3.8. Após a emissão do termo de aceite da FASE DE TRANSIÇÃO as métricas de Níveis de Serviço – NS devem ser totalmente cumpridas;

4.3.9. A fase de transição deverá ter duração de 01 (um) mes, e pode ser prorrogada a critério exclusivamente do CONTRATANTE, mediante comunicação formal à CONTRATADA. Qualquer prorrogação deste prazo, sem a autorização do CONTRATANTE, ensejará glosa e multas conforme previsto neste Termo de Referência.

4.4. Fase de Operação

- 4.4.1. Durante esse período, a CONTRATADA deverá atender a todas as condições definidas neste Termo de Referência, com a aplicação integral dos indicadores e metas de qualidade, estando sujeita às penalidades pelo não cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- 4.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitado, e impreterivelmente ao final do contrato todas as informações pertinentes aos serviços contratados solicitados pela CONTRATANTE;
- 4.4.3. A CONTRATADA deverá colaborar com a formação da Base de conhecimento informatizada, fornecendo todas as informações solicitadas pelo CONTRATANTE;
- 4.4.4. A CONTRATADA deverá também disponibilizar acesso à CONTRATANTE, a qualquer tempo, a ferramentas utilizadas e relatórios gerenciais produzidos;
- 4.4.5. A FASE DE OPERAÇÃO deve durar até o final da vigência do contrato.

5. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Todos os chamados referentes à TIC e abertos através do sistema de chamados GLPi, atualmente em uso pela CONTRATANTE, serão atendidos pelo primeiro nível da CONTRATADA que poderá solucioná-lo, escaloná-lo para o segundo nível (remoto ou presencial) da CONTRATADA ou para outro(s) fornecedor(es) de terceiro nível da CONTRATANTE justificando devidamente qualquer escalonamento. Este processo se repetirá até a solução do chamado.

Não existe um limite de número de chamados a serem abertos para o conjunto de máquinas a serem atendidas conforme detalhado neste Termo de Referência, **a diminuição** dos chamados será um prêmio pela melhoria do processo sem a diminuição da remuneração e seu **aumento**, um desafio para a revisão dos processos para o retorno aos patamares de eficiência contratados.

O aumento dos chamados ocasionados por aumento dos ativos já está previsto na fórmula bem como alteração nos parâmetros de criticidade ocasionará o aumento da remuneração até o limite legal e contratual possível.

Durante a vigência do contrato, advindo da melhoria contínua, o processo implementado poderá sofrer ajustes.

Existirão diversos grupos solucionadores divididos em diferentes níveis de atendimento de suporte técnico que serão encarregados da resolução dos incidentes ou solicitações de serviços, gestão do atendimento e níveis de serviço de terceiros, são eles:

5.1. Primeiro Nível de Atendimento (atendido pela CONTRATADA)

- 5.1.1. Entende-se por atendimento de primeiro nível todo aquele que é executado pelo PA (Ponto de Atendimento) via E-mail, Telefone, WEB, comunicação interna ou nota de rotina, para viabilizar a consecução da referida atividade;

- 5.1.2. O primeiro nível irá registrar, quando necessário, classificar e encaminhar para o suporte técnico de segundo e terceiro níveis os chamados dos usuários dos serviços de TIC do CONTRATANTE. Também será responsável pelo fechamento, quando da conclusão do chamado, sendo a aprovação da conclusão do atendimento submetida ao usuário originador do chamado que pode fechar, aprovar ou recusar a solução e em casos excepcionais, o primeiro nível pode encerrar de ofício;
- 5.1.3. O Sistema de Chamados utilizado será o GLPi. A abertura do chamado ocorrerá principalmente via e-mail e WEB e, caso os dois anteriores não se encontrem disponíveis os usuários poderão abrir através de ligação telefônica para a Gerência de Redes e Suporte ao Usuário – URSU/CTIC, que registrará o chamado no Sistema GLPi atualmente implantado no CONTRATANTE;
- 5.1.4. Será disponibilizado acesso aos técnicos da CONTRATADA ao Sistema de Chamados para os atendimentos de segundo e terceiro níveis;
- 5.1.5. Atividades:
- 5.1.5.1. Registrar, em caso de abertura por telefone, comunicação interna, nota de rotina, classificar e escalonar os chamados dos usuários dos serviços de TIC;
 - 5.1.5.2. Auxiliar na administração da base de usuários de TIC cadastrados no sistema de chamados da CONTRATANTE de forma a mantê-la a mais atualizada possível;
 - 5.1.5.3. Orientar os usuários dos serviços de TIC;
 - 5.1.5.4. Monitorar os atendimentos e escalonar os chamados de acordo com os níveis de serviços estabelecidos;
 - 5.1.5.5. Manter os usuários, sempre que necessário, informados sobre a situação atual dos chamados e da evolução do atendimento;
 - 5.1.5.6. Reportar os chamados sobre a qualidade do serviço, realizando pesquisa de satisfação com os usuários;
 - 5.1.5.7. Produzir informações gerenciais sobre os serviços prestados;
 - 5.1.5.8. Recepcionar, registrar, categorizar, priorizar e localizar os chamados de serviços;
 - 5.1.5.9. Monitorar a situação de todos os chamados registrados, acompanhando o progresso de atendimento e os acordos de níveis de serviço;
 - 5.1.5.10. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas, indisponibilidade de serviços de TI e o encerramento de demandas/incidentes;
 - 5.1.5.11. Manter os usuários informados, sempre que necessário, sobre o andamento dos chamados;
 - 5.1.5.12. Encaminhar para o suporte técnico de segundo ou terceiro nível, caso necessário, os chamados de acordo com os códigos de severidade e os níveis de serviço estipulados;

- 5.1.5.13. Monitorar a Base de Dados de Erros Conhecidos alimentada, esta será tomada como base para resolução de incidentes a fim de agilizar o atendimento pelos outros níveis;
 - 5.1.5.14. Acompanhar o atendimento de suporte dos demais níveis e fechar os incidentes, confirmando com o cliente, gerindo o atendimento ou os níveis de serviço de terceiros caso seja necessário;
 - 5.1.5.15. Informar ao Gestor do Processo sob anormalidades na execução de suas atividades.
- 5.1.6. Horários de Atendimento:
- 5.1.6.1. De segunda a sexta-feira: 8h às 17h;
 - 5.1.6.2. O horário pode sofrer pequenas modificações, mas sempre mantendo as 8h/dia, com intervalo de 1 hora para almoço, entre 12 as 14 hs.
- 5.1.7. Localização:
- 5.1.7.1. Unidade de Rede e Suporte ao Usuário – URSU / CPRH.
- 5.2. Segundo Nível de Atendimento (Atendido pela CONTRATADA)**
- 5.2.1. Entende-se aqui por atendimento de segundo nível todo aquele que é executado pelo técnico com conhecimento compatível com esse perfil, seja de forma remota ou presencial;
 - 5.2.2. Com relação ao software de acesso remoto o mesmo deve ser adquirido, instalado e configurado pela CONTRATADA nas estações da CONTRATANTE;
 - 5.2.3. A CONTRATADA deve ainda, por questão de segurança, garantir que o software cliente de acesso remoto instalado na máquina do usuário esteja configurado de forma a restringir acesso apenas à equipe técnica da CONTRATADA e/ou à equipe técnica de TIC da CONTRATANTE. O usuário deve ter a opção de autorizar ou não o acesso à sua estação de trabalho através do software cliente instalado no momento em que a CONTRATADA tiver iniciado o acesso remoto;
 - 5.2.4. A CONTRATADA deverá dispor, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, de todas as peças e materiais necessários aos atendimentos de 1º e 2º níveis, porém sem a substituição de peças que apresentem desgaste natural que serão realizados através de abertura de chamados pela CONTRATADA aos contratos de aluguéis de equipamentos e desenvolvimento de software em execução pela CONTRATANTE.
 - 5.2.5. Atividades:
 - 5.2.5.1. Identificação de problemas em cabeamento de rede de dados, reparo, instalação, organização e manobra de cabos em racks de telecomunicações, conectorização de tomadas e crimpagem de cabos UTP (cat5 e 6);
 - 5.2.5.2. A CONTRATADA deverá fornecer todo o material necessário para instalação

de ponto de rede (cat5 e cat6), quando não exceder a distância máxima de 50 (cinquenta) metros entre os pontos, limitadas a 36 pontos ano.

- 5.2.5.3. Respeitar os níveis de acordo de serviço (SLA) descrita no item ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO - TABELA IV deste Termo de Referência;
- 5.2.5.4. Atender às solicitações dos usuários de TIC de forma remota ou presencial;
- 5.2.5.5. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de softwares, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do CONTRATANTE e seu uso;
- 5.2.5.6. Atuar como multiplicador da sua experiência nos atendimentos efetuados no ambiente do CONTRATANTE para os profissionais das demais equipes e da equipe de TIC da CONTRATANTE;
- 5.2.5.7. Orientar quanto aos produtos e serviços de TIC providos pelo CONTRATANTE;
- 5.2.5.8. Apoio na elaboração e atualização de manuais de rotinas de manutenção pertinentes e de interesse da equipe de TIC do CONTRATANTE;
- 5.2.5.9. Executar atividades de instalação e configuração de softwares e periféricos na estação de trabalho, de acordo com as normas e padrões do CONTRATANTE;
- 5.2.5.10. Avaliar desempenho dos equipamentos, sua utilização e estado de conservação;
- 5.2.5.11. Instalar acessórios e periféricos utilizados pelos usuários de TIC e devidamente validados pela CONTRATANTE;
- 5.2.5.12. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos usuários de TIC do CONTRATANTE;
- 5.2.5.13. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;
- 5.2.5.14. Contatar as equipes internas da área de TIC do CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;
- 5.2.5.15. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;
- 5.2.5.16. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC do CONTRATANTE;
- 5.2.5.17. Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
- 5.2.5.18. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
- 5.2.5.19. Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de

- trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pelo CONTRATANTE;
- 5.2.5.20. Repassar conhecimentos para as equipes internas de TIC do CONTRATANTE;
 - 5.2.5.21. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TIC contratados pelo CONTRATANTE, quando for o caso;
 - 5.2.5.22. Escalar os chamados que não sejam da sua competência para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TIC contratados pelo CONTRATANTE, quando for o caso;
 - 5.2.5.23. Prestar suporte presencial aos eventos realizados pelo CONTRATANTE quando necessário e solicitados pelo CONTRATANTE;
 - 5.2.5.24. Esclarecer dúvidas quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sites do CONTRATANTE na Internet, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos de TIC em geral;
 - 5.2.5.25. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC em geral;
 - 5.2.5.26. Apoiar e orientar tecnicamente a equipe da CONTRATANTE e o suporte de segundo nível, quando necessário;
 - 5.2.5.27. Executar serviços de Instalação, configuração e troca de impressoras, insumos de impressoras, scanners, plotters, leitores ópticos, equipamentos wireless e outros afins quando assim for solicitado pela equipe de TIC da CONTRATANTE
 - 5.2.5.28. Executar serviços de movimentação, instalação, retirada, reaproveitamento e deslocamento dos equipamentos, suportes, acessórios e cabos de rede de comunicação inerentes ao serviço contratado quando assim for solicitado pela equipe de TIC da CONTRATANTE;
 - 5.2.5.29. Realizar serviços de diagnóstico dos problemas operacionais e problemas em componentes de hardware, sem abrir o equipamento, tais como cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, impressoras e outros, quando assim for solicitado pela equipe de TIC da CONTRATANTE;
 - 5.2.5.30. Realizar a alimentação e utilização da base de conhecimentos do sistema de gestão da CONTRATANTE para aumentar o desempenho de atendimento de maneira contínua;
 - 5.2.5.31. Realizar a alimentação de dados do sistema de gestão, após concluído o suporte;
 - 5.2.5.32. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários;
 - 5.2.5.33. Repassar informações gerenciais, sobre os serviços prestados, para o primeiro nível e técnicos de TIC da CONTRATANTE.

5.2.5.34. Deverá fazer reparos sem substituição de peças com desgaste natural, sendo eles: desktops, monitores, notebooks, impressora e estabilizadores.

5.2.6. Horários de Atendimento

5.2.6.1. De segunda a sexta-feira: 08h às 17h

5.2.6.2. O horário pode sofrer pequenas modificações, mas sempre mantendo as 8h/dia com intervalo de 1 hora para almoço, entre 12 as 14 hs.

5.2.7. Recursos Tecnológicos

5.2.7.1. Todos os recursos tecnológicos necessários para a execução das atividades pelos técnicos devem ser disponibilizados pela CONTRATADA.

6. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

6.1. A frequência de aferição/atestado dos níveis de serviços será mensal, através da apresentação, pela CONTRATADA, do Relatório de Acompanhamento de Execução do Contrato. A verificação dos indicadores também será realizada pela equipe da CONTRATANTE;

6.2. Os chamados abertos serão classificados de acordo com a criticidade em alta, média e baixa, conforme tabela IV - NÍVEIS MÍNIMO DE SERVIÇO;

6.3. O CONTRATANTE irá considerar o problema efetivamente concluído, quando a equipe responsável receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado;

6.4. O chamado rejeitado pela equipe ou pelo usuário será reaberto, de forma cíclica, não cabendo ônus pelos reclamados;

6.5. Os prazos são definidos em relação ao instante da abertura do chamado;

6.6. No caso de problemas que impossibilitem o registro do mesmo no sistema de chamados o prazo passa a contar no momento da sua comunicação, sendo registrado posteriormente no sistema;

6.7. Quaisquer dúvidas devem ser tratadas entre a equipe responsável por administrar o contrato no CONTRATANTE e a pessoa responsável por administrar o contrato na CONTRATADA;

6.8. A CONTRATADA deve atingir as metas exigidas conforme detalhado na “Tabela IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO”;

7. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Locais de atendimentos

Para efeito de melhor definir as metas de acordo com as características de cada local onde os serviços serão prestados, considera-se a prestação do serviço em 03 (três) Mesorregiões de Atendimento (R1 a R3):

Código	Mesorregião
R1	Recife – Capital
R2	Região Metropolitana (exceto a Capital) e Zona da Mata
R3	Agreste e Sertão

As unidades de CPRH estão distribuídas conforme tabela abaixo:

LOCALIZAÇÃO	Região
CPRH SEDE – Rua Oliveira Góes, 395 – Poço da Panela – Recife / PE	R1
CPRH BIBLIOTECA – Rua Professor Edgar Altino, 145 – Poço da Panela – Recife / PE	R1
Laboratório – Praça Faria Neves, s/n, Dois Irmãos - Referência: ao lado do PEDI (zoológico de Dois Irmãos)	R1
UIGA – Araripina (Sertão do Araripe) – Rua Antônio Alexandre Alves, 112, - Vila Santa Isabel – Araripina / PE	R3
UIGA – Ribeirão (Zona da Mata Sul) – Rua Agamenon Magalhães s/n – Centro – Ribeirão / PE	R2
UIGA – Carpina (Zona da Mata Norte) – Av. Estácio Coimbra, 218 – São José (Anexo do DER) – Carpina / PE	R2
UIGA – Petrolina (Sertão do São Francisco) – Av. Tancredo Neves s/n – Centro (Dentro do prédio da COMPESA) – Petrolina / PE	R3
UIGA – Garanhuns (Agreste Meridional) – Av. Prefeito Luís Souto Dourado, 210 – Heliópolis- Garanhuns / PE	R3
UIGA – Caruaru (Agreste Setentrional) – Praça Pedro de Souza, N° 30, Bairro Nossa Sra. das Dores, Caruaru - PE	R3
Área de Proteção Ambiental (APA) de Santa Cruz – Rua Senador Nilo Coelho nº 57 – Loteamento Recreio Central – Jaguaribe – Ilha de Itamaracá / PE	R2
Área de Proteção Ambiental (APA) de Guadalupe – Av. José Bezerra Sobrinho nº 1099 – Loteamento Alvorada – Centro – Tamandaré / PE	R2
Estação Ecológica (ESEC) de Caetés – PE 18 – Km 2,5 Caetés I – Paulista / PE	R2
Refúgio de Vida Silvestre (RVS) Matas do Sistema Gurjaú – Rua dos Ventos, s/n, Engenho – Gurjaú, Cabo de Santo Agostinho / PE – Referência: Estação da COMPESA	R2
Unidade de Gestão de Unidades de Conservação CPRH/ DRFB/ UGUC	R3

(Unidade Serra talhada) – Avenida Afonso Magalhães, s/n Centro de Serra Talhada - PE	
CETAS Tangara – Estrada da Mumbeca (PE 16), Km 8 – Guabiraba – Recife / PE	R1

7.2. Atendimento remoto

A CONTRATADA poderá prestar os serviços de atendimento remoto de qualquer local desde que não comprometa a segurança da rede da CONTRATANTE e respeitando o item tabela IV - **NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO**, deste Termo de Referência.

Dimensionamento da Equipe:

7.2.1. O dimensionamento da equipe para atendimento remoto é de responsabilidade exclusiva da Contratada, estima-se serem necessários 2 (dois) profissionais especializados de atendimento para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência e anexos.

7.3. Atendimento presencial

O atendimento presencial deverá ser realizado no local onde o equipamento que originou o atendimento estiver instalado, respeitando o item 3.4 - **DO QUANTITATIVO** e tabela IV - **NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO**.

Dimensionamento da Equipe:

7.3.1. O dimensionamento da equipe para atendimento presencial é de responsabilidade exclusiva da Contratada. Estima-se uma equipe com no mínimo 3 (três) profissionais especializados de atendimento para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência e anexos.

7.4. Os serviços de Atendimento de Campo serão prestados nas diversas unidades da CONTRANTE, conforme relação constante do item “LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS”, podendo, entretanto, ocorrer durante o período de vigência do contrato a implantação de novas unidades ou alterações nos locais hoje existentes e que deverão ser atendidas pela CONTRATADA;

7.5. Todos os custos associados com o deslocamento do técnico deverão ser cobertos pela CONTRATADA, despesas com serviços de transporte em geral, entre quaisquer municípios do Estado Pernambuco-PE, incluindo dentro da capital Recife inerentes ao serviço;

7.6. Estima-se um deslocamento, entre as unidades da CONTRATANTE, de 7.272 quilômetros por ano, durante a vigência do contrato.

8. DO LEVANTAMENTO HISTÓRICO

8.1. Para efeito de referência, apresentamos a seguir o histórico de chamados registrados pela atual Central de Serviços, no período de janeiro de 2020 a dezembro de 2021:

8.2. Apresentamos o histórico de chamados técnicos onde houve a atuação da equipe de

Atendimento de Campo (nível 2) registrados pela atual Central de Serviços, no período de janeiro 2020 a dezembro 2021:

8.3. Registro das solicitações dos últimos 2 anos.

ANO	CHAMADOS
2020	4.294
2021	8.410
2022 * Projeção	8.568

9. VISTORIA TÉCNICA POR PARTE DA LICITANTE

9.1. A empresa LICITANTE poderá efetuar a vistoria “in loco” das instalações da CPRH, situada na Rua Oliveira Góes, 395 – Poço da Panela – Recife / PE – CEP 52.061-340, para conhecer todos os aspectos pertinentes aos serviços a serem executados;

9.2. A vistoria deverá ocorrer até o dia anterior à data da abertura do certame, dentro do horário de expediente, das 09h às 12h e das 14h às 17h, nos dias úteis, por meio de agendamento com o Gerência da Unidade de Redes e Suporte ao Usuário – URSU/CTIC/CPRH, no endereço constante no subitem anterior ou por intermédio do telefone: (81) 3182-8849;

9.3. Durante a vistoria as LICITANTES deverão observar, entre outros aspectos, o grau de dificuldade para execução dos serviços, diagnóstico dos requisitos necessários para prestação desses, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos;

9.4. Após a vistoria será emitida a DECLARAÇÃO DE VISTORIA, Anexo II deste Termo de Referência, a qual deverá ser entregue juntamente com os documentos da Habilitação.

9.5. A referida declaração visa tornar o processo o mais transparente possível e tirar as dúvidas que possam comprometer a apresentação do maior número possível de propostas comerciais competitivas, favorecendo a economia e resguardando a Administração de precoce solicitação de reequilíbrio financeiro por desconhecimento das condições de execução;

9.6. Na hipótese de não realizar a visita técnica, o licitante deverá apresentar **DECLARAÇÃO FORMAL** assinada pelo responsável legal ou técnico da empresa, sob as penalidades da Lei, de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes a natureza dos trabalhos, assumindo total responsabilidade por esse fato e informando que não o utilizará para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras com a CPRH. Esta declaração deverá ser entregue juntamente com os documentos de habilitação.

10. RECURSOS FINANCEIROS E ORÇAMENTÁRIOS

10.1. Os recursos orçamentários e financeiros necessários para as obrigações decorrentes da contratação do objeto deste TR correrão por conta da existência e previsão de Dotação Orçamentária, conforme reserva informada pela Coordenadoria de Gestão – CGE.

- **Programa de Trabalho** – 18.126.0440.2443.0000
- **Natureza da despesa:** 3.3.90
- **Fonte** – 0241 (Recursos Próprios)
- **Unidade Orçamentária** – 00310 – CPRH
- **UG:** 610801
- **Ficha Financeira:** Custeio - Serviços de Informática.

10.2. Os recursos disponíveis para o presente objeto são compatíveis com o Plano Plurianual e a Lei de Diretrizes Orçamentárias. No(s) exercício(s) seguinte(s) as despesas correrão a conta de recursos próprios para atender as despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita mediante apostilamento no início de cada exercício financeiro, sob pena de rescisão antecipada do contrato.

11. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

11.1. A estimativa anual para esta contratação é de R\$ 225.684,74 (duzentos e vinte e cinco mil, seiscentos e oitenta e quatro reais e setenta e quatro centavos).

12. HABILITAÇÃO TÉCNICA

12.1. TÉCNICA OPERACIONAL

12.1.1. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, mediante atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) de direito público ou privado, demonstrando os serviços executados pelo licitante;

12.1.2. Será(ão) considerado(s) compatível(eis) com a quantidade o(s) atestado(s) que apresentar(em), no mínimo, 40% (quarenta por cento) das quantidades estimadas na licitação, conforme tabela I e III do item 3.2 - DO QUANTITATIVO;

12.1.2.1. Para efeito do item anterior, será admitido o somatório das quantidades descritas em um ou mais atestados apresentados;

12.1.3. Não serão aceitos atestados emitidos pelo licitante, em seu próprio nome, nem qualquer outro em desacordo com as exigências do edital.

12.2. Técnica Profissional

12.2.1. Apresentar, juntamente com os documentos de habilitação, comprovação profissional e relação da equipe técnica composta por, no mínimo:

PROFISSIONAL	FORMAÇÃO	CONHECIMENTO TÉCNICO DESEJADO
Analista de Atendimento 2º Nível	<ul style="list-style-type: none">• Nível superior completo ou cursando, na área de Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Tecnologia da informação, Engenharia de Telecomunicações ou	<ul style="list-style-type: none">• Experiência em atendimento ao usuário presencial para manutenção do parque de TI em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE;• Conhecimentos avançados em sistemas operacionais (MS Windows);• Experiência avançada em serviços de service desk em ambiente operacional compatível com o ambiente da

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE – CPRH

	<p>Engenharia da Computação, ou</p> <ul style="list-style-type: none"> Nível superior completo em outras áreas diferente do campo da ciência da computação, com cursos de especialização de nível superior (lato sensu) em Redes de Comunicação; 	<p>CONTRATANTE;</p> <ul style="list-style-type: none"> Experiência avançada na resolução de problemas na área de redes TCP/IP; Experiência avançada no suporte remoto; Experiência avançada em cabeamento estruturado; Experiência avançada em suporte a estações de trabalho com sistemas operacionais Windows, Linux e IOS (Apple); Conhecimento em GNU/Linux compatível com a certificação LPI2; Conhecimento em Windows compatível com a certificação MTA; Conhecimento em ITIL compatível com a certificação Foundation v3; Experiência em serviços de Suporte a Usuário em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE; Experiência em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório.
Supervisor	<ul style="list-style-type: none"> Nível superior completo, na área de Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação, Engenharia de Telecomunicações ou Engenharia da Computação, ou; Nível superior completo em outras áreas diferente do campo da ciência da computação, com cursos de especialização de nível superior (lato sensu) em Redes de Comunicação, ou; Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação. 	<ul style="list-style-type: none"> Conhecimento em ITIL V3 Foundation; Experiência na função de supervisão na área de Tecnologia da Informação.
Analista de Atendimento de 1º Nível	<ul style="list-style-type: none"> Curso Técnico em TI reconhecido pelo MEC (mínimo 120 horas) ou curso superior completo ou cursando na área de Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação, Engenharia de Telecomunicações ou Engenharia da Computação. 	<ul style="list-style-type: none"> Experiência em serviços de central de serviços em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE; Conhecimentos avançados em sistemas operacionais (MS Windows); Conhecimento em Microsoft Windows 10; Curso de Customer Experience para TI/Atendimento.

12.2.2. Para todos os profissionais da equipe técnica comprovar o curso de nível superior por meio de Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior nas áreas de Ciências da Computação, Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação ou Engenharia da Computação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC;

- 12.2.3. A formação complementar deve ser comprovada por certificados ou declarações emitidas por instituições de ensino;
- 12.2.4. A experiência profissional poderá ser comprovada por atestados, anotações de responsabilidades técnicas, declarações, certificados ou declarações na carteira de trabalho que demonstrem a execução das atividades exigidas. Os documentos devem ser expedidos por pessoa jurídica;
- 12.2.5. Toda documentação referente à qualificação técnica operacional e técnica profissional será analisada pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação – CTIC, que emitirá um parecer conclusivo;
- 12.2.6. Os profissionais que exercerão as funções técnicas deverão integrar o quadro permanente da CONTRATADA. **TAL VÍNCULO DEVERÁ SER COMPROVADO NO MOMENTO DA ASSINATURA DO CONTRATO** através de cópia de carteira profissional ou ficha funcional devidamente assinada ou constar o nome do técnico em seu CONTRATO social.
- 12.2.6.1. Entende-se por integrantes do quadro permanente da empresa, para efeito de interpretação do artigo 30, § 1º da Lei nº 8.666, além dos profissionais que tenham vínculo empregatício ou societário com a licitante, aqueles que sejam a elas vinculadas mediante CONTRATO de prestação de serviços, celebrado de acordo com a legislação civil comum.
- 12.2.7. No decorrer da execução do serviço, o profissional de que trata este subitem poderá ser substituído, nos termos do artigo 30, §10, da Lei nº 8.666, de 1993, por profissional de experiência equivalente ou superior, desde que a substituição seja aprovada pela Administração.

13. PRAZO E CONDIÇÕES PAGAMENTO

- 13.1.** O pagamento se dará de forma mensal de acordo com a nota fiscal/fatura apresentada pela CONTRATADA, devidamente atestada pelo Gestor do Contrato;
- 13.1.1. A CONTRATADA deverá enviar o Boletim de Execução dos Serviços do mês de referência para ser aprovado pela Gerência da Unidade de Redes e Suporte ao Usuário – URSU/CTIC/CPRH, e só depois de aprovado a nota fiscal/fatura deve ser emitida e enviada para CONTRATADA, evitando assim problemas de cancelamento por inconsistências/divergências nos boletins;
- 13.1.2. Na referida nota fiscal/fatura devem ser apresentados o resumo dos quantitativos para os serviços prestados, para o mês de referência;
- 13.1.3. Junto à referida nota fiscal/fatura, a CONTRATADA deverá apresentar o Boletim de Execução dos Serviços do mês de referência que foi aprovado anteriormente pela CONTRATANTE.
- 13.2.** O pagamento dos serviços será realizado em um prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data da entrega da devida fatura/nota fiscal referente à prestação dos serviços;

13.3. O não atendimento aos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste TR acarretará nas multas estabelecidas no item de PENALIDADES;

13.4. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, verificados por culpa única e exclusiva da CONTRATANTE, fica convencionado que a taxa de atualização financeira, devida pelo órgão entre o prazo referido no Termo de Referência e o correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = Encargos Moratórios

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

VP = Valor da parcela a ser paga

I = Índice de atualização financeira = 0,0001644, assim apurado:

$$I = (TX/100)/365 = (6/100)/365 = 0,0001644$$

13.5. A atualização financeira prevista nesta condição será incluída na Nota Fiscal/Fatura do mês seguinte ao da ocorrência.

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

14.1. Realizar auditorias na base de dados dos chamados e atendimentos sempre que achar necessário;

14.2. Prestar as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA referentes ao escopo deste Termo;

14.3. Supervisionar a execução dos serviços, bem como as providências tomadas pela CONTRATADA para sanar falha identificada, ou ainda, a recusa da mesma em saná-la no prazo estabelecido por este Termo;

14.4. Fiscalizar a boa execução dos serviços e aplicar as medidas corretivas necessárias, inclusive às penalidades contratualmente previstas;

14.5. Sustar a execução de qualquer serviço feito em desacordo com o CONTRATO;

14.6. Verificar e aceitar, se de acordo, as faturas mensais da CONTRATADA;

14.7. Exigir a apresentação de todo e qualquer documento relativo aos serviços que julgar cabível;

14.8. Emitir as instruções que julgar necessárias ao melhor andamento do serviço;

14.9. Solicitar a substituição de qualquer integrante da equipe da CONTRATADA que tenha apresentado comportamento inconveniente ou inadequado na execução dos serviços, ou ainda, cujo desempenho não corresponda às suas qualificações curriculares;

15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 15.1.** Disponibilizar, para a realização dos serviços, pessoal qualificado, especializado e idôneo, com formação e experiência profissionais comprovadas e que atendam aos requisitos constantes deste Termo;
- 15.2.** Manter esses profissionais atualizados tecnologicamente, promovendo os treinamentos e participação em eventos de caráter técnico que permitam a prestação dos serviços descritos neste Termo;
- 15.3.** Desempenhar as atividades relativas aos serviços descritos neste Termo de Referência de forma idônea e corretos;
- 15.4.** Executar e gerenciar as atividades de sua responsabilidade, incluídas as atividades de gerenciamento dos recursos humanos;
- 15.5.** Substituir na execução dos serviços, mediante solicitação da CONTRATANTE, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, qualquer integrante da equipe que tenha apresentado comportamento inconveniente ou inadequado na execução dos serviços, ou ainda, cujo desempenho não corresponda às suas qualificações curriculares;
- 15.6.** Utilizar na execução dos serviços exclusivamente pessoas do quadro de pessoal permanente, os quais exercerão suas atividades profissionais sem qualquer vínculo de qualquer natureza com a CONTRATANTE;
 - 15.6.1.** Entende-se, para fins deste Termo de Referência, como pertencente ao quadro permanente do licitante, o sócio, o administrador, o diretor, o empregado devidamente registrados na Carteira de Trabalho e Previdência Social, e o prestador de serviços, com CONTRATO escrito firmado com o licitante.
- 15.7.** Assumir exclusiva e total responsabilidade pelo vínculo empregatício do pessoal a ser utilizado na execução dos serviços, bem como pelos encargos trabalhistas, previdenciários, sociais e fiscais, na forma da legislação respectiva;
- 15.8.** Guardar sigilo e não fazer uso quanto aos dados e informações que lhe forem fornecidos e que sejam necessários ao desempenho das atividades previstas neste Termo;
- 15.9.** Responsabilizar-se pela integral observância às disposições legais pertinentes à segurança, higiene e medicina do trabalho, bem como, à legislação correlata em vigor, inclusive as medidas e normas emitidas pela CONTRATANTE;
- 15.10.** Tomar as providências e cumprir as obrigações estabelecidas na legislação específica de acidente de trabalho em ocorrência da espécie, em que forem vítimas os seus empregados, no desempenho dos serviços ou em conexão com eles;
- 15.11.** Manter a compatibilidade com as obrigações assumidas e todas as condições de habilitação e qualificações exigidas na licitação e apresentadas na proposta, durante toda a execução do contrato;
- 15.12.** Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências havidas;
- 15.13.** Manter seus profissionais tecnicamente capacitados de acordo com o ambiente computacional do CONTRATANTE;

- 15.14.** Quando solicitado pela CONTRATANTE deve entregar relatórios das atividades em prazo menor e com o nível de detalhamento solicitado. Os relatórios e demais informações a serem enviados em meio eletrônico deverão ser gerados em formato PDF e ODF (Open Document Format);
- 15.15.** Responsabilizar-se por qualquer deslocamento, alimentação, diária, da sua equipe na execução dos serviços especificados neste Termo de Referência;
- 15.16.** Cumprir fielmente os níveis de serviços especificados neste Termo de Referência;
- 15.17.** Gerenciar a equipe executora dos serviços de 1º e 2º Nível, objeto deste Termo de Referência.

16. FISCALIZAÇÃO E CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 16.1.** Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, à CONTRATANTE é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, podendo, para isso:
- 16.1.1. Designar servidor na condição representante para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
- 16.1.2. Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de empregado da CONTRATADA que embarçar ou dificultar a sua fiscalização;
- 16.1.3. Executar mensalmente a medição dos serviços efetivamente prestados, descontando-se o equivalente aos não realizados, desde que por motivos imputáveis à CONTRATADA, sem prejuízo das demais sanções disciplinadas em contrato;
- 16.1.4. Solicitar qualquer documento que julgar necessário à fiscalização das obrigações legais e contratuais da CONTRATADA, em especial no que se referir ao cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias.

17. DO CONTRATO

- 17.1.** O contrato terá vigência de **12 (doze) meses**, contados a partir da sua assinatura e em observância aos créditos orçamentários, podendo ser prorrogado, por interesse das partes e havendo disponibilidade orçamentária, em conformidade com o disposto no inciso II, do artigo 57 da Lei Federal da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações posteriores.
- 17.2.** A empresa vencedora do certame terá o prazo de 5 (cinco) dias, a contar da sua convocação, para assinatura do contrato.
- 17.3.** O Gestor do contrato será o Coordenador da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação – CTIC e o fiscal será o Gerente da Unidade de Rede e Suporte ao Usuário URSU/CTIC.

18. DO CONSÓRCIO

18.1. Para ampliar a competitividade, será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, atendidas as condições previstas no art. 33 da Lei nº 8.666/93 e no presente Edital.

18.2. Na constituição de consórcio deverão ser atendidas as seguintes exigências:

18.2.1. Indicação da empresa líder do Consórcio, que deverá atender às seguintes condições de liderança:

- a. No consórcio de empresa brasileira e estrangeira, a liderança caberá obrigatoriamente à empresa brasileira;
- b. No caso de consórcio com empresa estrangeira a empresa líder será responsável por todas as providências que forem necessárias para atender a legislação nacional nos aspectos legais e de comércio exterior;

18.2.2. À empresa líder caberão as seguintes obrigações:

- a. Responsabilizar-se por todas as comunicações e informações do Consórcio;
- b. Administrar o contrato;
- c. Apresentar Termo de Compromisso público ou particular de constituição em Consórcio, subscrito pelas consorciadas, contendo a indicação da empresa líder responsável pelo consórcio e as seguintes responsabilidades:
 - I. Compromissos e obrigações das consorciadas, dentre os quais o de que cada consorciada responderá, individual e solidariamente, pelas exigências de ordens fiscais, administrativas e contratuais pertinentes ao objeto da licitação;
 - II. Declaração expressa de responsabilidade solidária, ativa e passiva, das consorciadas pelos atos praticados pelo consórcio, em relação à licitação e, posteriormente, ao eventual Contrato, até o final de sua execução;
 - III. Compromisso de que o consórcio não terá a sua composição ou constituição alterada ou, sob qualquer forma, modificada, sem prévia e expressa anuência da contratante, até a conclusão dos trabalhos ou serviços que vierem a ser contratados;
 - IV. Compromisso expresso de que o consórcio não se constitui, nem se constituirá em pessoa jurídica distinta da de seus membros, nem terá denominação própria ou diferente das suas consorciadas;
 - V. Compromissos e a divisão do escopo no fornecimento para cada uma das consorciadas, individualmente, em relação ao objeto da licitação, bem como, o percentual de participação de cada uma em relação ao fornecimento dos serviços previstos.

18.2.3. A empresa consorciada fica impedida de participar nesta licitação, em mais de um consórcio ou isoladamente.

18.2.4. Não poderá participar do consórcio empresa ou firma na qual figure, entre seus diretores, responsáveis técnicos ou sócios, funcionário, empregado ou ocupante de cargo comissionado na CONTRATANTE.

19. PRAZO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS

19.1. A CONTRATADA terá o prazo máximo de 5 (cinco) dias, após o recebimento da Ordem de Fornecimento, para iniciar os serviços de acordo com a necessidade da CONTRATANTE;

19.2. Após o prazo de 5 (cinco) dias, referido no item anterior, para iniciar os serviços, a CONTRATANTA terá 10 (dez) dias, contínuos, para revisar as normas e padrões adotados pela CONTRATANTE.

20. DA SUBCONTRATAÇÃO

20.1. Não será admitida a subcontratação total ou parcial do objeto licitado.

21. PROPRIEDADE, SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

21.1. Todas as informações, imagens, aplicativos e documentos que forem manuseados e utilizados, são de propriedade da CONTRATANTE, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas na relação de bens da CONTRATADA, bem como, de seus executores, sem expressa autorização do Gestor do Contrato;

21.2. Os executores da CONTRATADA receberão acesso privativo e individualizado, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, criminal e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência deste ilícito;

21.3. Será considerado ilícito a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, bem como dos documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços;

21.4. A CONTRATADA obriga-se a dar ciência à CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;

21.5. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal da CONTRATANTE;

21.6. Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA zelar por si e por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados;

21.7. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares;

21.8. O correio eletrônico quando fornecido pela CONTRATANTE, bem como a navegação em sítios da Internet ou acessadas a partir dos seus equipamentos poderão ser auditados;

21.9. A CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE toda e qualquer documentação produzida decorrente da prestação de serviços, objeto desta licitação, bem como, cederá à CONTRATANTE, em caráter definitivo e irrevogável, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos resultados produzidos durante a vigência do contrato e eventuais aditivos, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia.

22. REPRESENTANTE ADMINISTRATIVO (PREPOSTO)

22.1. Para a coordenação dos serviços e para a gestão administrativa do Contrato, em conformidade com o Art. 68 da Lei 8.666/1993 (Art. 68. O contratado deverá manter preposto, aceito pela Administração, no local da obra ou serviço, para representá-lo na execução do contrato.), a CONTRATADA deverá indicar um representante administrativo e um eventual substituto e contar com a anuência da CONTRATANTE. Este representante deverá estar disponível nos dias e horários pactuados, nas dependências da CONTRATANTE, e acessível por meio de contato telefônico nos demais com as seguintes atribuições:

- 22.1.1. Realizar a gestão das Ordens de Serviços e de outras demandas referentes à Administração do Contrato;
- 22.1.2. Acompanhar a execução das Ordens de Serviços;
- 22.1.3. Assegurar-se de que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas e cumpridas pela CONTRATADA e com vistas à alocação dos recursos necessários para execução das Ordens de Serviços;
- 22.1.4. Informar a CONTRATANTE os problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços;
- 22.1.5. Elaborar documentos (relatórios gerenciais e outros) referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços;
- 22.1.6. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.

23. MODALIDADE DE LICITAÇÃO

23.1. Considerando a caracterização dos serviços, a seleção do fornecedor deve dar-se por meio de PREGÃO ELETRÔNICO, com adjudicação pelo MENOR PREÇO GLOBAL.

24. DA PROPOSTA

24.1. A proposta de preços será elaborada, com base no Termo de Referência, assim como no modelo do ANEXO I – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL, devendo ser cotado o valor unitário da UST e conseqüentemente sua projeção mensal para as 124,95 USTs mensais e por fim totalizar com o valor anual.

24.2. A licitante classificada provisoriamente em 1º lugar no certame deverá apresentar proposta de preço adequada ao último lance, devidamente preenchida na forma dos anexo I – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL.

24.3. Deverão estar inclusos nos preços todos os custos com mão de obra, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, uniformes, tributos, taxas, contribuições, insumos, equipamentos e quaisquer outros encargos que incidam sobre a prestação do serviço a ser executado inclusive despesas de transporte.

24.4. As propostas terão validade de, no mínimo, 120 (cento e vinte) dias, da sua apresentação, independente de declaração do licitante.

25. PENALIDADES

25.1. Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002, a licitante ficará impedida de licitar e contratar com o Estado de Pernambuco e será descredenciada no CADFOR, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo de multa de até 30% (trinta por cento) do valor estimado para a contratação e demais cominações legais, nos seguintes casos:

25.1.1. Apresentar documentação falsa;

25.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

25.1.3. Falhar na execução do contrato;

25.1.4. Não assinar o contrato e/ou ata de registro de preços no prazo estabelecido;

25.1.5. Comportar-se de modo inidôneo;

25.1.6. Não manter a proposta;

25.1.7. Deixar de entregar documentação exigida no certame;

25.1.8. Cometer fraude fiscal;

25.1.9. Fizer declaração falsa.

25.2. Para condutas descritas nos subitens 25.1.1, 25.1.4, 25.1.5, 25.1.6, 25.1.7, 25.1.8 e 25.1.9, será aplicada multa de no máximo 30% (trinta por cento) do valor do contrato;

25.3. O retardamento da execução previsto no subitem 25.1.2, estará configurado quando a CONTRATADA:

25.3.1. Deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do contrato, após 7 (sete) dias, contados da data constante na ordem de serviço;

25.3.2. Deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no contrato por 3 (três) dias seguidos ou por 10 (dez) dias intercalados.

25.4. Será deduzido do valor da multa aplicada em razão de falha na execução do contrato, de que trata o subitem 25.1.3, o valor relativo às multas aplicadas em razão do subitem 25.7.

25.5. A falha na execução do contrato prevista no subitem 25.1.3 estará configurada quando a CONTRATADA se enquadrar em pelo menos uma das situações previstas na tabela 3 do item 25.7 desta cláusula, respeitada a graduação de infrações conforme a tabela 1 a seguir, e alcançar o total de 20 (vinte) pontos, cumulativamente.

Tabela 1

GRAU DA INFRAÇÃO	PONTOS DA INFRAÇÃO
1	2
2	3

3	4
4	5
5	8
6	10

25.6. O comportamento inidôneo previsto no subitem 25.1.5 estará configurado quando a CONTRATADA executar atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei n.º 8.666/1993.

25.7. Pelo descumprimento das obrigações contratuais, a Administração aplicará multas conforme a graduação estabelecida nas tabelas seguintes:

Tabela 2

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% sobre o valor mensal do contrato
6	4,0% sobre o valor mensal do contrato

Tabela 3

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Executar serviço incompleto, paliativo, provisório como por caráter permanente, ou deixar de providenciar recomposição complementar.	2	Por ocorrência
2	Fornecer informação pérfida de serviço ou substituir material licitado por outro de qualidade inferior.	2	Por ocorrência
3	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratados.	6	Por dia e por tarefa designada
4	Utilizar as dependências da CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato.	5	Por ocorrência
5	Recusar a execução de serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado.	5	Por ocorrência
6	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências	6	Por ocorrência

	letais.		
7	Retirar das dependências da Contratante quaisquer equipamentos ou materiais de consumo previstos em contrato, sem autorização prévia.	1	Por item e por ocorrência

PARA OS ITENS A SEGUIR, DEIXAR DE:

8	Manter a documentação de habilitação atualizada.	1	Por item e por ocorrência
9	Cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO.	1	Por ocorrência
10	Cumprir determinação da FISCALIZAÇÃO para controle de acesso de seus funcionários.	1	Por ocorrência
11	Cumprir determinação formal ou instrução complementar da FISCALIZAÇÃO.	2	Por ocorrência
12	Cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela unidade fiscalizadora.	3	Por item e por ocorrência
13	Entregar a garantia contratual eventualmente exigida nos termos e prazos estipulados.	1	Por dia

25.8. A sanção de multa poderá ser aplicada à CONTRATADA juntamente com a de impedimento de licitar e contratar estabelecida no item 25.1 desta cláusula.

25.9. As infrações serão consideradas reincidentes se, no prazo de 07 (sete) dias corridos a contar da aplicação da penalidade, a CONTRATADA cometer a mesma infração, cabendo a aplicação em dobro das multas correspondentes, sem prejuízo da rescisão contratual;

25.10. Nenhuma penalidade será aplicada sem o devido Processo Administrativo de Aplicação de Penalidade – PAAP, devendo ser observado o disposto no Decreto Estadual nº 42.191/2015;

25.11. A critério da autoridade competente, o valor da multa poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado ao contratado, inclusive antes da execução da garantia contratual eventualmente exigida, quando esta não for prestada sob a forma de caução em dinheiro;

25.12. Caso o valor a ser pago ao contratado seja insuficiente para satisfação da multa, a diferença será descontada da garantia contratual eventualmente exigida;

25.13. Caso a faculdade prevista no item 25.11 não tenha sido exercida e verificada a insuficiência da garantia eventualmente exigida para satisfação integral da multa, o saldo remanescente será descontado de pagamentos devidos ao contratado;

- 25.14.** Após esgotados os meios de execução direta da sanção de multa indicados nos itens 25.12 e 25.13 acima, o contratado será notificado para recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da comunicação oficial;
- 25.15.** Decorrido o prazo previsto no item 25.14, o contratante encaminhará a multa para cobrança judicial;
- 25.16.** Caso o valor da garantia eventualmente exigida seja utilizado, no todo ou em parte, para o pagamento da multa, esta deve ser complementada pelo contratado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, a contar da solicitação da contratante;
- 25.17.** A Administração poderá, em situações excepcionais devidamente motivadas, efetuar a retenção cautelar do valor da multa antes da conclusão do procedimento administrativo.

Recife, 02 de agosto de 2022

ROMILDO BEZERRA PORTO

Coordenador de Tecnologia da Informação
e Comunicação – CTIC / CPRH

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

Item	Descrição do Item	E-FISCO	Qtd. USTs Mensal	VALOR UNIT. R\$	VALOR MENSAL R\$	VALOR ANUAL R\$
1	Servico de suporte - service desk e help desk - suporte tecnico aos usuarios, aos sistemas, softwares e ambiente operacional para servidores e estacoes de trabalho, instalacao, configuracao, monitoramento de equipamentos, registro, monitoramento de demandas e treinamento aos usuarios (atendimentos de primeiro e segundo nivel)	555153-6	124,95			

Demais condições:

Prazo de validade da proposta: 120 (cento e vinte) dias.

Declaro que estão inclusos na proposta todos os custos referentes à prestação dos serviços, inclusive mão de obra; manutenção; administração; materiais operacionais; fornecimentos de materiais de consumo (exceto papel); transporte; ferramentas; impostos, taxas e licenças; emolumentos; lucro e o que mais for necessário para a perfeita execução do contrato, mesmo que a referência desses custos não esteja explicitamente aludida neste Termo de Referência.

_____, ____ de _____ de 2022.

Razão social da empresa proponente:

CNPJ:

Endereço:

Telefone:

E-mail:

ANEXO II DO EDITAL

DECLARAÇÃO DE QUE NÃO EMPREGA MENOR DE IDADE

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, por intermédio do seu representante legal, Sr. (a) _____, portador(a) da carteira de identidade nº _____, expedida pelo(a) _____, **DECLARA**, para atender ao disposto no inciso V do artigo 27 da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos na condição de aprendiz ().

Local e data.

Nome e assinatura do representante legal.

*em caso afirmativo assinalar a ressalva acima.

ANEXO III DO EDITAL

MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO Nº /2022 QUE ENTRE SI CELEBRAM A AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE –CPRH E A EMPRESA PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRIMEIRO E SEGUNDO NÍVEIS, COM GESTÃO DE SERVIÇOS E ATENDIMENTO DE DEMANDAS E INCIDENTES COM SUPORTE TÉCNICO DE HARDWARE E SOFTWARE DO AMBIENTE DE TIC DA AGÊNCIA CPRH, EM DECORRÊNCIA DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0012/2022 E DO PROCESSO LICITATÓRIO PE INTEGRADO Nº 001.2022.CPL.PE.0012.CPRH, NOS TERMOS DA LEI FEDERAL Nº 8.666 DE 21.06.1993 E DEMAIS ALTERAÇÕES, NOS SEGUINTE TERMOS.

O **ESTADO DE PERNAMBUCO**, através da **AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE - CPRH**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 06.052.204/0001-52, com sede no Empresarial DA VINCI, sito à Rua Oliveira Góes, nº 395, no bairro de Poço da Panela, nesta cidade, doravante designada **CONTRATANTE**, neste ato representada pelo Sr. **DJALMA SOUTO MAIOR PAES JUNIOR**, no uso da competência conferida pelo Ato do Governador nº 170, publicado no DOE/PE no dia 17/01/2019 e a empresa _____, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº _____, estabelecida na _____ representada neste ato pelo(a) Sr(a). _____, doravante designada **CONTRATADA**, têm entre si justo e acordado, e celebram o presente **CONTRATO**, mediante as seguintes cláusulas e condições, que mutuamente outorgam e estabelecem, sujeitando-se às disposições previstas na Lei Federal nº 10.520/2002, no Decreto Estadual nº 32.539/2008 e no Decreto Estadual nº 42.530/2015, aplicando-se subsidiariamente a Lei Federal nº 8.666/1993, e demais normas aplicáveis, de acordo com o PROCESSO LICITATÓRIO Nº 0018.2022.CPL.PE.0012.CPRH.

CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

O presente instrumento contratual tem por objeto a *Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de atendimento primeiro e segundo níveis, com gestão de serviços e atendimento de demandas e incidentes com suporte técnico de hardware e software do ambiente de TIC da Agência CPRH*, referente ao **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0012/2022** e o **PROCESSO LICITATÓRIO PE INTEGRADO Nº 0018.2022.CPL.PE.0012.CPRH**.

CLÁUSULA SEGUNDA: DA DOCUMENTAÇÃO

São partes integrantes deste Contrato, para todos os fins de direito, o processo relativo ao **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0012/2022** e o **PROCESSO LICITATÓRIO PE INTEGRADO Nº 0018.2022.CPL.PE.0012.CPRH** e todos os seus anexos.

CLÁUSULA TERCEIRA: DO REGIME DE EXECUÇÃO

A execução do contrato, ora avençado, dar-se-á pelo regime de empreitada por preço unitário.

CLÁUSULA QUARTA: DO PREÇO

A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor de R\$ (), estabelecido de acordo com a sua proposta contida no **PROCESSO LICITATÓRIO PE INTEGRADO Nº 0018.2022.CPL.PE.0012.CPRH**.

Item	Descrição do Item	E-FISCO	Qtd. USTs Mensal	VALOR UNIT. R\$	VALOR MENSAL R\$	VALOR ANUAL R\$
1	Servico de suporte - service desk e help desk - suporte tecnico aos usuarios, aos sistemas, softwares e ambiente operacional para servidores e estacoes de trabalho, instalacao, configuracao, monitoramento de equipamentos, registro, monitoramento de demandas e treinamento aos usuarios (atendimentos de primeiro e segundo nivel)	555153-6	124,95			

CLÁUSULA QUINTA: DA FORMA DE PAGAMENTO

5.1 O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias úteis após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, devidamente atestada pelo Gestor do Contrato.

5.1.1 A CONTRATADA deverá enviar o Boletim de Execução dos Serviços do mês de referência para ser aprovado pela Gerência da Unidade de Redes e Suporte ao Usuário – URSU/CTIC/CPRH, e só depois de aprovado a nota fiscal/fatura deve ser emitida e enviada para CONTRATADA, evitando assim problemas de cancelamento por inconsistências/divergências nos boletins.

5.1.2 Na referida nota fiscal/fatura devem ser apresentados o resumo dos quantitativos para os serviços prestados, para o mês de referência.

5.1.3 Junto à referida nota fiscal/fatura, a CONTRATADA deverá apresentar o Boletim de Execução dos Serviços do mês de referência que foi aprovado anteriormente pela CONTRATANTE.

5.1.4 O não atendimento aos níveis mínimos de serviço estabelecidos no Termo de Referência acarretará multas estabelecidas no item Penalidades.

5.2 A CONTRATADA é responsável pelo pagamento dos encargos trabalhistas, previdenciários,

fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

5.3 O empenhamento somente será efetuado, e conseqüentemente paga a despesa, na forma prevista neste instrumento contratual, se a contratada estiver inscrita no Cadastro de Fornecedores do Estado de Pernambuco – CADFOR e no Sistema E-fisco da Secretaria da Fazenda.

5.4 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, verificados por culpa única e exclusiva da CONTRATANTE, fica convencionado que a taxa de atualização financeira, devida pelo órgão entre o prazo referido no Termo de Referência e o correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = Encargos Moratórios

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

VP = Valor da parcela a ser paga

I = Índice de atualização financeira = 0,0001644, assim apurado:

$$I = (TX/100) I/365 = (6/100) I/365 = 0,0001644$$

5.5 A atualização financeira prevista nesta condição será incluída na Nota Fiscal/Fatura do mês seguinte ao da ocorrência.

CLÁUSULA SEXTA: DA VIGÊNCIA E DO REAJUSTE

O presente instrumento contratual terá vigência de **12 (doze) meses** contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, por interesse das partes, até o limite de 60 (sessenta meses, nos termos do art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, desde que a demanda do serviço seja justificada para os anos seguintes.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O valor do contrato apenas será reajustado se decorrer mais de 12 (doze) meses da data de apresentação da proposta, utilizando-se para tanto o IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), fornecido pelo IBGE, nos termos do art. 1º, III, da Lei Estadual nº 12.525/2003.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Será assegurado o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro inicial, na ocorrência de fato superveniente que implique a inviabilidade de sua execução, de acordo com a Lei Nº 8.666/93.

CLÁUSULA SÉTIMA: DOS SERVIÇOS

O local e a execução dos serviços serão de acordo com o contido no Termo de Referência e respectivos anexos, observando-se as disposições contratuais contidas neste instrumento.

CLÁUSULA OITAVA: DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Os recursos financeiros, destinados ao pagamento do objeto deste Contrato, são originários de Recursos Próprios da CPRH para o exercício 2022, conforme a seguir descrito:

NOTA DE EMPENHO: , datado de / /2022.

PROGRAMA DE TRABALHO:

FONTE DE RECURSOS:

NATUREZA DA DESPESA:

VALOR TOTAL: R\$ ()

PARÁGRAFO ÚNICO: No exercício seguinte, as despesas correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita mediante apostilamento no início de cada exercício financeiro, sob pena de rescisão antecipada do contrato.

CLÁUSULA NONA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1 Disponibilizar, para a realização dos serviços, pessoal qualificado, especializado e idôneo, com formação e experiência profissionais comprovadas e que atendam aos requisitos constantes do Termo de Referência e Edital;

9.2 Manter esses profissionais atualizados tecnologicamente, promovendo os treinamentos e participação em eventos de caráter técnico que permitam a prestação dos serviços descritos no Termo de Referência;

9.3 Desempenhar as atividades relativas aos serviços descritos no Termo de Referência de forma idônea e corretos;

9.4 Executar e gerenciar as atividades de sua responsabilidade, incluídas as atividades de gerenciamento dos recursos humanos;

9.5 Substituir na execução dos serviços, mediante solicitação da CONTRATANTE, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, qualquer integrante da equipe que tenha apresentado comportamento inconveniente ou inadequado na execução dos serviços, ou ainda, cujo desempenho não corresponda às suas qualificações curriculares;

9.6 Utilizar na execução dos serviços exclusivamente pessoas do quadro de pessoal permanente, os quais exercerão suas atividades profissionais sem qualquer vínculo de qualquer natureza com a CONTRATANTE;

9.6.1 Entende-se, para fins do Termo de Referência, como pertencente ao quadro permanente do licitante, o sócio, o administrador, o diretor, o empregado devidamente registrados na Carteira de Trabalho e Previdência Social, e o prestador de serviços, com CONTRATO escrito firmado com o licitante.

9.7 Assumir exclusiva e total responsabilidade pelo vínculo empregatício do pessoal a ser utilizado na execução dos serviços, bem como pelos encargos trabalhistas, previdenciários, sociais e fiscais, na forma da legislação respectiva;

9.8 Guardar sigilo e não fazer uso quanto aos dados e informações que lhe forem fornecidos e que sejam necessários ao desempenho das atividades previstas no Termo de Referência;

9.9 Responsabilizar-se pela integral observância às disposições legais pertinentes à segurança, higiene e medicina do trabalho, bem como, à legislação correlata em vigor, inclusive as medidas e normas emitidas pela CONTRATANTE;

- 9.10** Tomar as providências e cumprir as obrigações estabelecidas na legislação específica de acidente de trabalho em ocorrência da espécie, em que forem vítimas os seus empregados, no desempenho dos serviços ou em conexão com eles;
- 9.11** Manter a compatibilidade com as obrigações assumidas e todas as condições de habilitação e qualificações exigidas na licitação e apresentadas na proposta, durante toda a execução do contrato;
- 9.12** Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências havidas;
- 9.13** Manter seus profissionais tecnicamente capacitados de acordo com o ambiente computacional do CONTRATANTE;
- 9.14** Quando solicitado pela CONTRATANTE deve entregar relatórios das atividades em prazo menor e com o nível de detalhamento solicitado. Os relatórios e demais informações a serem enviados em meio eletrônico deverão ser gerados em formato PDF e ODF (Open Document Format);
- 9.15** Responsabilizar-se por qualquer deslocamento, alimentação, diária, da sua equipe na execução dos serviços especificados no Termo de Referência;
- 9.16** Cumprir fielmente os níveis de serviços especificados no Termo de Referência;
- 9.17** Gerenciar a equipe executora dos serviços de 1º e 2º Nível, objeto do Termo de Referência e Edital.

CLÁUSULA DÉCIMA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

São obrigações da CPRH:

- 10.1** Realizar auditorias na base de dados dos chamados e atendimentos sempre que achar necessário;
- 10.2** Prestar as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA referentes ao escopo do Termo de Referência;
- 10.3** Supervisionar a execução dos serviços, bem como as providências tomadas pela CONTRATADA para sanar falha identificada, ou ainda, a recusa da mesma em saná-la no prazo estabelecido no Termo de Referência;
- 10.4** Fiscalizar a boa execução dos serviços e aplicar as medidas corretivas necessárias, inclusive às penalidades contratualmente previstas;
- 10.5** Sustar a execução de qualquer serviço feito em desacordo com o CONTRATO;
- 10.6** Verificar e aceitar, se de acordo, as faturas mensais da CONTRATADA;
- 10.7** Exigir a apresentação de todo e qualquer documento relativo aos serviços que julgar cabível;
- 10.8** Emitir as instruções que julgar necessárias ao melhor andamento do serviço;
- 10.9** Solicitar a substituição de qualquer integrante da equipe da CONTRATADA que tenha apresentado comportamento inconveniente ou inadequado na execução dos serviços, ou ainda, cujo desempenho não corresponda às suas qualificações curriculares.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DAS PENALIDADES

11.1 Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002, a licitante ficará impedida de licitar e contratar com o Estado de Pernambuco e será descredenciada no CADFOR, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo de multa de até 30% (trinta por cento) do valor estimado para a contratação e demais cominações legais, nos seguintes casos:

- 11.1.1** Apresentar documentação falsa;
- 11.1.2** Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 11.1.3** Falhar na execução do contrato;
- 11.1.4** Não assinar o contrato e/ou ata de registro de preços no prazo estabelecido;
- 11.1.5** Comportar-se de modo inidôneo;
- 11.1.6** Não manter a proposta;
- 11.1.7** Deixar de entregar documentação exigida no certame;
- 11.1.8** Cometer fraude fiscal;
- 11.1.9** Fizer declaração falsa.

11.2 Para condutas descritas nos subitens 11.1.1, 11.1.4, 11.1.5, 11.1.6, 11.1.7, 11.1.8 e 11.1.9, será aplicada multa de no máximo 30% (trinta por cento) do valor do contrato.

11.3 O retardamento da execução previsto no subitem 11.1.2, estará configurado quando a CONTRATADA:

11.3.1 Deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do contrato, após 07 (sete) dias, contados da data constante na ordem de serviço;

11.3.2 Deixar de realizar, sem causa justificada, as obrigações definidos no contrato por 03 (três) dias seguidos ou por 10 (dez) dias intercalados.

11.4 Será deduzido do valor da multa aplicada em razão de falha na execução do contrato, de que trata o subitem 11.1.3, o valor relativo às multas aplicadas em razão do subitem 11.7.

11.5 A falha na execução do contrato prevista no subitem 11.1.3 estará configurada quando a CONTRATADA se enquadrar em pelo menos uma das situações previstas na tabela 3 do item 11.7 desta cláusula, respeitada a graduação de infrações conforme a tabela 1 a seguir, e alcançar o total de 20 (vinte) pontos, cumulativamente.

Tabela 1

GRAU DA INFRAÇÃO	PONTOS DA INFRAÇÃO
1	2
2	3
3	4
4	5
5	8
6	10

11.6 O comportamento inidôneo previsto no subitem 11.1.5 estará configurado quando a CONTRATADA executar atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei n.º 8.666/1993.

11.7 Pelo descumprimento das obrigações contratuais, a Administração aplicará multas conforme a graduação estabelecida nas tabelas seguintes:

Tabela 2

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% sobre o valor mensal do contrato
6	4,0% sobre o valor mensal do contrato

Tabela 3

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Executar serviço incompleto, paliativo, provisório como por caráter permanente, ou deixar de providenciar recomposição complementar	2	Por ocorrência
2	Fornecer informação pérfida de serviço ou substituir material licitado por outro de qualidade inferior.	2	Por ocorrência
3	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratados.	6	Por dia e por tarefa designada
4	Utilizar as dependências da CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato.	5	Por ocorrência
5	Recusar a execução de serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado.	5	Por ocorrência
6	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	6	Por ocorrência
7	Retirar das dependências da Contratante quaisquer equipamentos ou materiais de consumo previstos em contrato, sem autorização prévia.	1	Por item e por ocorrência
	PARA OS ITENS A SEGUIR, DEIXAR DE:		
8	Manter a documentação de habilitação atualizada.	1	Por item e por ocorrência
9	Cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO.	1	Por ocorrência
10	Cumprir determinação da FISCALIZAÇÃO para controle de acesso de seus funcionários.	1	Por ocorrência
11	Cumprir determinação formal ou instrução complementar da FISCALIZAÇÃO.	2	Por ocorrência
12	Cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela unidade fiscalizadora.	3	Por item e por ocorrência
13	Entregar a garantia contratual eventualmente exigida nos termos e prazos estipulados.	1	Por dia

11.8 A sanção de multa poderá ser aplicada à CONTRATADA juntamente com a de impedimento de licitar e contratar estabelecida no item 11.1 desta cláusula;

11.9 As infrações serão consideradas reincidentes se, no prazo de 07 (sete) dias corridos a contar da aplicação da penalidade, a CONTRATADA cometer a mesma infração, cabendo a aplicação em dobro das multas correspondentes, sem prejuízo da rescisão contratual;

11.10 Nenhuma penalidade será aplicada sem o devido Processo Administrativo de Aplicação de Penalidade - PAAP, devendo ser observado o disposto no Decreto Estadual nº 42.191/2015;

11.11 A critério da autoridade competente, o valor da multa poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado ao contratado, inclusive antes da execução da garantia contratual eventualmente exigida, quando esta não for prestada sob a forma de caução em dinheiro;

11.12 Caso o valor a ser pago ao contratado seja insuficiente para satisfação da multa, a diferença será descontada da garantia contratual eventualmente exigida;

11.13 Caso a faculdade prevista no item 11.11 não tenha sido exercida e verificada a insuficiência da garantia eventualmente exigida para satisfação integral da multa, o saldo remanescente será descontado de pagamentos devidos ao contratado;

11.14 Após esgotados os meios de execução direta da sanção de multa indicados nos itens 11.12 e 11.13 acima, o contratado será notificado para recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da comunicação oficial;

11.15 Decorrido o prazo previsto no item 11.14, o contratante encaminhará a multa para cobrança judicial;

11.16 Caso o valor da garantia eventualmente exigida seja utilizado, no todo ou em parte, para o pagamento da multa, esta deve ser complementada pelo contratado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, a contar da solicitação da contratante;

11.17 A Administração poderá, em situações excepcionais devidamente motivadas, efetuar a retenção cautelar do valor da multa antes da conclusão do procedimento administrativo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DO FISCAL E DO GESTOR DO CONTRATO

O gestor do contrato será o Coordenador da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação – CTIC/CPRH e o fiscal do contrato será o Gerente da Unidade de Rede e Suporte ao Usuário URSU/CTIC.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Cabe ao fiscal do contrato:

a) Responsabilizar-se pela vigilância e garantia da regularidade e adequação do fornecimento;

- b)** Conhecer plenamente os termos contratuais sob sua fiscalização, principalmente suas cláusulas, assim como as condições constantes do edital e seus anexos, com vistas a identificar as obrigações *in concreto* tanto da contratante quanto da contratada.
- c)** Conhecer e reunir-se com o preposto da contratada (artigos 68 da Lei 8.666/93) com a finalidade de definir e estabelecer as estratégias da execução do objeto, bem como traçar metas de controle, fiscalização e acompanhamento do contrato.
- d)** Disponibilizar toda a infraestrutura necessária, assim como definido no contrato e dentro dos prazos estabelecidos.
- e)** Exigir da contratada o fiel cumprimento de todas as condições contratuais assumidas, constantes das cláusulas e demais condições do edital e respectivos anexos, tais como planilhas, cronogramas etc.
- f)** Comunicar à Administração a necessidade de alterações do quantitativo do objeto ou modificação da forma de sua execução, em razão do fato superveniente ou de outro qualquer, que possa comprometer a aderência contratual e seu efetivo resultado;
- g)** Recusar serviço ou fornecimento irregular, não aceitando material diverso daquele que se encontra especificado no edital da licitação e respectivo contrato, assim como observar, para o correto recebimento, a hipótese de outro oferecido em proposta e com qualidade superior ao especificado e aceito pela Administração;
- h)** Comunicar por escrito qualquer falta cometida pela contratada;
- i)** Comunicar formalmente ao Gestor do contrato as irregularidades cometidas passíveis de penalidade, após os contatos prévios com a contratada.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Cabe ao gestor do contrato:

- a)** Consolidar as avaliações recebidas e encaminhar as consolidações e os relatórios à Contratada;
- b)** Apurar o percentual de desconto da fatura correspondente;
- c)** Solicitar abertura de processo administrativo visando à aplicação das penalidades cabíveis, garantindo a defesa prévia à contratada;
- d)** Emitir avaliação da qualidade do fornecimento;
- e)** Acompanhar e observar o cumprimento das cláusulas contratuais;
- f)** Analisar relatórios e documentos enviados pelo fiscal do contrato;
- g)** Propor aplicação de sanções administrativas pelo descumprimento das cláusulas contratuais apontadas pelo fiscal do contrato;
- h)** Providenciar o pagamento das faturas emitidas pela contratada, mediante a observância das exigências contratuais e legais;
- i)** Manter controle atualizado dos pagamentos efetuados, observando que o valor do contrato não seja ultrapassado;
- j)** Orientar o fiscal do contrato para a adequada observância das cláusulas contratuais.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO

13.1 A inexecução total ou parcial do objeto desta licitação ensejará a rescisão do contrato, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei Federal nº 8.666/93.

13.2 Os casos de rescisão contratual deverão ser formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

13.3 A rescisão do contrato poderá ser determinada por ato unilateral e escrito da Administração nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78, da Lei Federal nº 8.666/93, ou nas hipóteses do artigo 79 do mesmo diploma legal, quando cabível.

13.4 A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O presente contrato reger-se-á pelas normas estabelecidas no Estatuto Federal Licitatório, e pelas regras do Edital do **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0012/2022** e o **PROCESSO LICITATÓRIO PE INTEGRADO Nº 0018.2022.CPL.PE.0012.CPRH**, na Proposta de Preços, e nos casos omissos, aplicar-se-ão os princípios gerais do Direito.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DA SUCESSÃO

O presente instrumento obriga as partes contratantes e os seus sucessores, que, na falta delas assumem a responsabilidade pelo seu integral cumprimento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DA PUBLICAÇÃO

Conforme disposto na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e demais alterações, o presente instrumento contratual será publicado no Diário Oficial do Estado na forma de extrato, como condição de sua eficácia.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DO FORO

Fica eleito o foro da comarca do Recife, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas deste Contrato ou de sua interpretação, com renúncia expressa a qualquer outro, por privilegiado que seja ou venha a ser. E, por estarem, assim, justas e contratadas firmam o presente Contrato em 04 (quatro) vias de iguais teor e forma, para um mesmo efeito legal, juntamente com as testemunhas que a tudo assistiram.

Recife, de de 2022.

Diretor Presidente da CPRH
Contratante

Contratada

Testemunhas:

NOME:	NOME:
CPF:	CPF:
RG:	RG: