



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2016

E D I T A L

(Processo nº 00200.012704/2015-63)

A **UNIÃO**, por intermédio do **SENADO FEDERAL**, doravante denominado SENADO, e este Pregoeiro, designado pela Portaria da Diretoria-Geral nº 181, de 2016, tornam pública, para conhecimento das empresas interessadas, na forma da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Decreto nº 5.450/2005, bem como da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Política de Contratações do Senado Federal, Anexo V do Ato da Comissão Diretora nº 12 de 2014 e do Ato da Diretoria-Geral nº 9 de 2015 e, tendo em vista o que consta do Processo nº 00200.012704/2015-63, a abertura de licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO** do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL ANUAL**, destinada à **prestação de serviços de suporte a soluções de TI, englobando a operação de central de atendimento remoto a usuários e os serviços de suporte técnico presencial especializado providos pela Coordenação de Atendimento – COATEN/PRODASEN do Senado Federal.**

Na data, horário e endereço eletrônico abaixo indicados, far-se-á a abertura da Sessão Pública de Pregão Eletrônico, por meio de Sistema Eletrônico COMPRASNET.

DATA: 15 de abril de 2016

HORÁRIO DE BRASÍLIA: 9h30

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.comprasgovernamentais.gov.br

OBSERVAÇÃO: Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será remarcada automaticamente e terá início somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

CAPÍTULO I - DO OBJETO

1.1. O presente pregão tem por objeto a contratação de empresa para prestação de serviços de suporte a soluções de TI, englobando a operação de central de atendimento remoto a usuários e os serviços de suporte técnico presencial especializado (Ramal 2000) providos pela Coordenação de Atendimento – COATEN/PRODASEN do Senado Federal, de acordo com as quantidades, periodicidade, especificações, obrigações e demais condições deste edital e seus anexos.



SENADO FEDERAL

1.1.1. Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no CATSER e as constantes deste edital prevalecerão as últimas.

CAPÍTULO II - DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E CREDENCIAMENTO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e perante o sistema eletrônico provido pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI), por meio do sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

2.1.1. Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar deste Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas junto à SLTI, onde também deverão informar-se a respeito do seu funcionamento e regulamento, bem como receber as instruções detalhadas de sua correta utilização.

2.1.2. O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação por ela efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao SENADO responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

2.2. Somente poderão apresentar proposta as empresas legalmente estabelecidas, especializadas no ramo, e que satisfaçam às condições deste edital e seus anexos.

2.3. Não poderão participar da presente licitação, direta ou indiretamente, empresas e/ou consórcios de empresas que, por qualquer motivo:

2.3.1. tenham sido declaradas inidôneas por qualquer órgão da administração pública, direta ou indireta, federal, estadual, municipal ou distrital;

2.3.2. tenham sido punidas com a suspensão do direito de licitar ou impedidas de contratar com a Administração, nos termos do art. 87 da Lei 8.666/1993;

2.3.3. estejam impedidas de licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei 10.520/2002;

2.3.4. estejam elencadas no art. 9º da Lei nº 8.666/1993;

2.3.5. encontrem-se em processo de dissolução, recuperação judicial, recuperação extrajudicial, falência, concordata, fusão, cisão ou incorporação;

2.3.6. sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;

2.3.7. consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição;

2.3.8. cooperativa de mão de obra, conforme art. 5º da Lei nº 12.690, de 19 de julho de 2012.



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO III - DA PROPOSTA

3.1. A licitante deverá encaminhar proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

3.2. A licitante deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico, os preços total mensal e total global anual da proposta, observadas as especificações constantes dos anexos deste edital, expressos em algarismo arábico, na moeda Real, considerados apenas até os centavos, compreendendo todos os custos diretos e indiretos necessários ao cumprimento do objeto do contrato, em especial observada a legislação trabalhista, previdenciária, tributária e convenção coletiva de trabalho, bem como indicação do respectivo sindicato da categoria, data-base da categoria (dia/mês/ano), materiais, insumos, tributos e encargos sociais.

3.3. No campo “Descrição Detalhada do Objeto Ofertado”, deverão ser prestados todos os demais esclarecimentos necessários ao perfeito detalhamento do objeto.

3.4. A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do edital.

3.5. Serão desclassificadas as propostas que comprovadamente cotarem objeto diverso daquele requerido nesta licitação, que deixarem de cotar quaisquer dos itens ou as que desatendam às exigências deste edital.

3.6. A licitante que se enquadre na definição de microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa e queira se valer dos direitos de preferência previstos na Lei Complementar nº 123/2006 deverá declarar em campo próprio do sistema.

3.7. A licitante que seja beneficiada pela desoneração tributária prevista na Lei nº 12.546/2011 deverá observar os valores máximos aceitáveis para esta licitação, para empresas com desoneração, constantes do Termo de Referência – Anexo 1 do edital.

3.8. Considerando tratar-se de contratação de serviços mediante cessão de mão de obra, a licitante que se enquadre na definição de microempresa ou empresa de pequeno porte optante pelo Simples Nacional não poderá se utilizar dos benefícios do regime tributário diferenciado em sua proposta de preços e, caso venha a ser contratada, estará sujeita à retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor, em decorrência de sua exclusão obrigatória a contar do mês seguinte ao da contratação, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, excetuadas as situações previstas pelos arts. 17, § 1º, e 18, § 5º-H, da referida lei.

3.9. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa sujeitará a licitante às sanções previstas neste edital, sem prejuízo de outras previstas em lei.

3.10. As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico.

3.10.1. Qualquer elemento que possa identificar a licitante importa desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.



SENADO FEDERAL

3.10.2. Até a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada.

3.11. As propostas terão validade de 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste edital.

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

3.12. A apresentação da proposta implica a aceitação plena e total das condições deste edital e seus anexos.

CAPÍTULO IV - DA SESSÃO PÚBLICA

4.1. A abertura da sessão pública deste Pregão, conduzida pelo Pregoeiro, ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste edital, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

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

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

4.4. 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.

4.5. No caso de a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa automaticamente e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

CAPÍTULO V - DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

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

5.2. Somente as licitantes com propostas apresentadas classificadas participarão da fase dos lances.

CAPÍTULO VI - DA FORMULAÇÃO DE LANCES

6.1. Aberta a etapa competitiva, as licitantes classificadas poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do horário e do valor consignados no registro de cada lance.

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

6.3. Durante o transcurso da sessão, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação da ofertante.



SENADO FEDERAL

- 6.4.** Em caso de empate, prevalecerá o lance recebido e registrado primeiro.
- 6.5.** Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade do licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.
- 6.6.** Durante a fase de lances, o Pregoeiro poderá excluir, justificadamente, o lance cujo valor seja manifestamente inexequível.
- 6.7.** O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

CAPÍTULO VII - DO BENEFÍCIO ÀS MICROEMPRESAS, EMPRESAS DE PEQUENO PORTE E SOCIEDADES COOPERATIVAS

7.1. Havendo participação de microempresas, empresas de pequeno porte e/ou sociedades cooperativas na sessão de lances, serão observados, antes da declaração da licitante vencedora, os critérios de preferência estabelecidos nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006.

7.1.1. Encerrada a fase de ofertas de lances, caso a melhor proposta não tenha sido ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa e houver proposta apresentada por alguma(s) dessas pessoas jurídicas, com valor até 5% (cinco por cento) superior à menor proposta, proceder-se-á da seguinte forma:

- a)** a microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa será convocada a apresentar nova proposta inferior àquela considerada vencedora do certame, no prazo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão do direito de preferência, situação em que, atendidas às exigências habilitatórias, será adjudicado a seu favor o objeto desta licitação;
- b)** não sendo vencedora a microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa mais bem classificada na forma da alínea anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem nessas categorias e cujas propostas estejam dentro do limite fixado no “caput” deste subitem, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

7.1.2. Na hipótese da não contratação nos termos previstos no subitem anterior, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

7.2 - Caso exercido o direito de preferência de que trata este Capítulo, será verificado no Portal da Transparência do Governo Federal, no endereço eletrônico <http://www.portaldatransparencia.gov.br>, se o somatório de ordens bancárias recebidas pela licitante, relativas ao último exercício e ao exercício corrente, até o mês anterior ao da data da licitação, fixada no preâmbulo deste Edital, já seria suficiente para extrapolar o faturamento máximo permitido como condição para esse benefício, conforme art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006.



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO VIII - DO JULGAMENTO

8.1. O critério de julgamento adotado será o de menor preço global anual.

CAPÍTULO IX - DA NEGOCIAÇÃO

9.1. Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o Pregoeiro poderá encaminhar contraproposta diretamente à licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação.

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

CAPÍTULO X - DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

10.1. O Pregoeiro solicitará à licitante vencedora o reenvio de sua proposta de preço devidamente adequada ao último lance por meio do campo de “anexos” do sistema COMPRASNET, em formato de arquivo aceito pelo sistema, via fac-símile, para o número (61) 3303-1068, ou por e-mail para o endereço eletrônico **licita@senado.leg.br**, cujo prazo de atendimento será de 60 (sessenta) minutos, contados da solicitação.

10.1.1. A proposta de preços deverá estar acompanhada dos seguintes documentos:

a) Especificação da categoria, carga horária diária, preço mensal unitário por categoria, preço total mensal por categoria, preço global mensal e global anual da proposta, expresso em algarismo arábico e na moeda Real, considerados apenas até os centavos, compreendendo todas as despesas e custos diretos e indiretos necessários à perfeita execução do contrato, observada a legislação trabalhista, previdenciária, tributária e convenção coletiva de trabalho, bem como indicação do respectivo sindicato da categoria, data base da categoria (dia/mês/ano);

b) Planilha de Preços de 1 (um) profissional, nos termos da IN nº 02/2008, atualizada até a IN nº 4/2015, do MPOG/SLTI, com detalhamento de todos os elementos que influam no custo operacional, nos termos do Anexo 5, sendo que não serão aceitos salários inferiores aos especificados no Anexo 2;

b.1) Deverá ser considerado o auxílio-alimentação no valor de R\$ 22,12 (vinte e dois reais e doze centavos), por dia útil de trabalho, fixado por decisão na 14ª Reunião de 2011 da Comissão Diretora, de 20/12/2011, ou valor estabelecido em Convenção Coletiva de Trabalho da categoria específica, caso este seja superior àquele;

b.2) Deve ser apresentado memorial de cálculo para os itens da planilha de formação de custos por categoria, conforme Anexo 5, especialmente os variáveis, cujo cálculo depende de dados estatísticos e que não são decorrentes de obrigação legal. Este memorial será avaliado pelo Pregoeiro e equipe de apoio e serão efetuadas diligências, caso se entenda necessário;



SENADO FEDERAL

b.3) As licitantes sujeitas ao regime de tributação de incidência não cumulativa de PIS e COFINS deverão apresentar o Demonstrativo de Apuração de Contribuições Sociais – DACON ou Escrituração Fiscal Digital (EFD), comprovando que as alíquotas dos referidos tributos constantes da planilha de custos correspondem à média dos percentuais efetivos recolhidos em virtude do direito de compensação dos créditos previstos no art. 3º das Leis nºs. 10.637/2002 e 10.833/2003, com base nos quatro últimos demonstrativos ou, quando estes forem em número inferior a quatro, nos demonstrativos apresentados após o enquadramento da empresa no regime de tributação lucro real.

c) Declaração expressa de que estará apta a iniciar a execução dos serviços no prazo **de até 10 (dez) dias úteis**, a contar da assinatura do contrato;

d) A proposta de preços deverá ser formatada conforme modelo constante do Anexo 9, e estar acompanhada do instrumento de outorga de poderes ao representante legal da empresa que assinará o contrato.

10.2. Os documentos remetidos via fac-símile ou por meio eletrônico deverão ser encaminhados em original ou por cópia autenticada, no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da solicitação do Pregoeiro, à **Secretaria da Comissão Permanente de Licitação do Senado Federal**, situada na **Via N-2, Bloco de Apoio II, Brasília-DF, CEP 70.165-900**.

10.3. Caso haja erros no preenchimento da Planilha e esta puder ser ajustada sem a necessidade de majoração do preço ofertado, e desde que se comprove que este é suficiente para arcar com todos os custos da contratação, será oportunizado à licitante realizar os ajustes necessários, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas da comunicação formal do Pregoeiro.

10.4. A licitante detentora da proposta mais bem classificada que deixar de atender à solicitação prevista neste Capítulo, será desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste edital.

10.5. O Pregoeiro examinará a proposta mais bem classificada quanto à compatibilidade do preço ofertado, que não poderá ser superior ao valor estimado constante no Termo de Referência (Anexo 1), bem como sua adequação às especificações técnicas do objeto.

10.5.1. O Pregoeiro poderá promover diligência destinada a embasar sua decisão no que tange ao julgamento da melhor proposta.

10.5.2. Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste edital.

10.5.3. 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.

CAPÍTULO XI - DA HABILITAÇÃO

11.1. A habilitação das licitantes será verificada por meio do SICAF, do Nível I ao Nível IV do Cadastro de Pessoa Jurídica, e da documentação complementar especificada neste edital.



SENADO FEDERAL

11.2. As licitantes que não atenderem às exigências do Cadastro de Pessoa Jurídica, do Nível I ao Nível IV, do SICAF deverão apresentar documentos que supram tais exigências.

11.3. As licitantes deverão apresentar a seguinte documentação complementar:

11.3.1. CAPACIDADE TÉCNICA:

a) Atestado de Capacidade Técnica expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da licitante, que comprove que a licitante executou ou está executando há pelo menos 1 (um) ano, a contento, em um mesmo contrato, serviço de atendimento e suporte técnico remoto e presencial a usuários de TI, em ambiente com um quantitativo de, no mínimo, 50% do total de usuários do Senado Federal, ou seja, um ambiente com, no mínimo, 3.000 (três mil) usuários.

a.1) A licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do atestado solicitado, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do contratante e local em que foram prestados os serviços.

a.2) Para conferir a qualificação técnica das licitantes, o Pregoeiro poderá determinar diligências nas instalações da pessoa jurídica informada no Atestado de Capacidade Técnica, a seu critério e sem comunicação prévia, sob pena de inabilitação, em caso de discrepância.

11.3.2. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

a) balanço patrimonial e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, extraídos do Livro Diário, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, que comprovem a boa situação financeira da empresa, mediante os seguintes critérios:



SENADO FEDERAL

a.1) LG - Liquidez Geral, LC - Liquidez Corrente e SG - Solvência Geral superiores a 1 (um), sendo os índices obtidos a partir das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{AC + RLP}{PC + ELP}$$

$$LC = \frac{AC}{PC}$$

$$SG = \frac{AT}{PC + ELP}$$

Onde

AC = Ativo Circulante

RLP = Realizável a Longo Prazo

PC = Passivo Circulante

ELP = Exigível a Longo Prazo

a.2) Capital Circulante Líquido – CCL ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) no valor mínimo de 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor global anual estimado para a contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social.

b) Patrimônio Líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor global anual estimado para a contratação, devendo a comprovação ser feita através do balanço exigido na alínea “a” deste subitem, admitindo-se a sua atualização até o mês que anteceder a abertura desta licitação, por meio de índices oficiais, quando encerrado há mais de 03 (três) meses da data da apresentação da proposta.

c) declaração, conforme modelo constante do Anexo 8, que contenha relação de compromissos assumidos, demonstrando que 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a administração pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data prevista para apresentação da proposta, não é superior a 100% (cem por cento) do patrimônio líquido, podendo este ser atualizado na forma da alínea “b” deste subitem;



SENADO FEDERAL

c.1) com o objetivo de demonstrar a veracidade das informações prestadas na subcondição anterior, a licitante classificada, provisoriamente, em primeiro lugar, deverá apresentar a Demonstração de Resultado do Exercício (DRE) referente ao último exercício social.

c.2) caso seja detectada divergência no valor total dos contratos firmados na declaração de que trata a alínea c deste subitem, de 10% (para mais ou para menos) em relação à receita bruta discriminada na Demonstração de Resultado do Exercício (DRE), a licitante deverá apresentar os devidos esclarecimentos juntamente com a documentação referente à QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA – Art. 31 da Lei nº 8.666/93.

d) Certidão Negativa de Falência e Recuperação Judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de Execução Patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física; e

e) A documentação constante no SICAF poderá ser considerada para fins de comprovação da documentação exigida na alínea “a” (balanço patrimonial) e “c.1” (Demonstração de Resultado do Exercício – DRE).

11.3.3. REGULARIDADE TRABALHISTA:

a) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho.

11.3.4. OUTROS DOCUMENTOS:

a) A licitante deverá preencher em campo próprio do sistema, sob pena de inabilitação:

a.1) Declaração de que não possui em seu quadro de pessoal empregado menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, ou menor de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;

a.2) Declaração de inexistência de fato impeditivo, nos termos do § 2º do art. 32 da Lei nº 8.666/1993; e

a.3) Declaração de Proposta Independente (DPI).

11.4. Os documentos que não estejam contemplados no SICAF deverão ser remetidos através do campo de “anexos” do sistema COMPRASNET, em formato de arquivo aceito pelo sistema, via fac-símile, para o número (61) 3303-1068, ou através de e-mail para o endereço eletrônico licita@senado.leg.br no prazo de 60 (sessenta) minutos, contados da solicitação do Pregoeiro.



SENADO FEDERAL

11.4.1. Os documentos remetidos via sistema, via fac-símile ou por meio eletrônico deverão ser encaminhados em original ou por cópia autenticada, no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da solicitação do Pregoeiro, à **Secretaria da Comissão Permanente de Licitação do Senado Federal, situada na Via N-2, Bloco de Apoio II, Brasília-DF, CEP 70.165-900.**

11.5. Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados deverão estar em nome da licitante, com indicação do número de inscrição do CNPJ.

11.6. Caso a licitante tenha mais de um domicílio, deverá apresentar documentos para habilitação relativamente a apenas um deles, com mesmo CNPJ.

11.6.1. Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica a regularidade fiscal deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que pela própria natureza são emitidos somente em nome da matriz.

11.7 – A fim de verificar as condições de habilitação das licitantes, bem como as condições de participação previstas no Capítulo II deste Edital, o Pregoeiro deverá consultar sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, em especial os seguintes:

11.7.1 – Sicafe, a fim de verificar a composição societária das empresas e certificar eventual participação indireta que ofenda ao art. 9º, III, da Lei nº 8.666/93;

11.7.2 – Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, no endereço eletrônico www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php;

11.7.3 – Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, no endereço eletrônico www.portaldatransparencia.gov.br/ceis.

11.8 – As consultas previstas no item anterior constituem meio legal de prova e serão realizadas em nome da licitante e também de eventual matriz ou filial e de seu sócio majoritário.

11.9 - As microempresas, empresas de pequeno porte ou sociedades cooperativas, assim declaradas para efeito dos benefícios da Lei Complementar nº 123/2006, deverão apresentar toda a documentação exigida para a comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

11.9.1 - Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, na forma do art. 43, § 1º, da Lei Complementar nº 123/2006;

11.9.2 - A não regularização da documentação no prazo previsto no subitem acima implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no artigo 81 da Lei nº 8.666/1993, sendo facultado à Administração convocar as licitantes



SENADO FEDERAL

remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

11.10 - O documento que não tiver prazo de vigência estabelecido pelo órgão expedidor não será habilitante quando o intervalo entre a sua data de expedição ou revalidação e a data de abertura da presente licitação for superior a 180 (cento e oitenta) dias corridos.

11.10.1 - Excetua-se o documento que, por imposição legal, tenha prazo de vigência indeterminado.

CAPÍTULO XII - DA DECLARAÇÃO DA LICITANTE VENCEDORA

12.1. Será analisada a proposta da primeira colocada e caso a proposta não seja aceitável ou, ainda, se a licitante não atender às exigências de habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este edital.

12.2. Constatado que a licitante detentora da melhor proposta atende às exigências habilitatórias fixadas neste edital, a licitante será declarada vencedora.

CAPÍTULO XIII - DO RECURSO

13.1. Declarada a vencedora, o Pregoeiro abrirá prazo de 20 (vinte) minutos, durante o qual qualquer licitante poderá, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso.

13.1.1. A falta de manifestação motivada no prazo estabelecido autoriza o Pregoeiro a adjudicar o objeto à licitante vencedora.

13.1.2. O Pregoeiro examinará a intenção de recurso, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, em campo próprio do sistema.

13.1.3. A licitante que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar as razões do recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de 3 (três) dias, ficando as demais licitantes, desde logo intimadas a apresentar contra-razões, também via sistema, em igual prazo, que começará a correr do término do prazo da recorrente.

13.1.4. Não será admitida intenção de recurso de caráter protelatório, fundada em mera insatisfação da licitante.

13.2. Para justificar sua intenção de recorrer e fundamentar suas razões ou contra-razões de recurso, à licitante interessada será assegurada vista imediata dos elementos necessários à defesa de seus interesses.

13.3. Admitido o recurso, caso o Pregoeiro mantenha a sua decisão, será o mesmo apreciado pela autoridade competente.

13.4. Os recursos apresentados pelas licitantes serão dirigidos, por intermédio do Pregoeiro, ao Senhor Diretor-Geral Adjunto de Contratações, nos termos do art. 10 da Política de Contratações do Senado Federal, Anexo V do Ato da Comissão Diretora nº 12 de 2014 c/c o art. 4.º, incisos XVIII, XIX, XX e XXI, da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002.



SENADO FEDERAL

13.5. O provimento do recurso implicará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

CAPÍTULO XIV - DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

14.1. O objeto deste Pregão será adjudicado pelo Pregoeiro, salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação caberá ao Diretor-Geral Adjunto de Contratações do Senado Federal.

14.2. A homologação deste Pregão compete à Diretora-Geral do Senado Federal.

14.3. O objeto deste Pregão será adjudicado pelo **menor preço global anual** à vencedora do certame.

CAPÍTULO XV - DA ASSINATURA DO CONTRATO

15.1. Depois de homologado o resultado deste Pregão, a licitante vencedora será convocada para assinar o contrato, dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

15.1.1. Será permitida a assinatura eletrônica do contrato, mediante uso da certificação digital ICP Brasil, caso o representante legal da licitante a possua, no mesmo prazo indicado no item 15.1.

15.1.2. Caso a licitante não compareça ou assine o contrato no prazo estabelecido, fica o Pregoeiro autorizado a convocar outra licitante para assumir o objeto da licitação e, após negociação e verificação da adequação da proposta e das condições de habilitação, assinar o respectivo contrato, obedecida a ordem de classificação.

15.2. Por ocasião da assinatura do contrato, verificar-se-á por meio do SICAF e de outros meios se a licitante vencedora mantém as condições de habilitação.

CAPÍTULO XVI - DAS PENALIDADES

16.1. A licitante que, convocada para assinar o contrato, no prazo estabelecido no item 15.1, ficará sujeita à multa de 20% (vinte por cento) sobre o seu valor global, caso se recuse ao cumprimento desse procedimento nesse prazo, sem prejuízo das outras sanções previstas em lei.

16.2. As licitantes subseqüentes, na hipótese de aceitarem a convocação prevista no subitem 15.1.2, e, posteriormente, recusarem-se a assinar o contrato, ficarão também sujeitas às sanções referidas no item 16.1.



SENADO FEDERAL

16.3. Se a licitante ou contratada deixar de entregar documentação exigida para o certame ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, fraudar o processo licitatório ou na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a União e, será descredenciada no SICAF ou do sistema de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste edital e das demais cominações legais.

16.3.1. No caso de entrega ou apresentação de documentação falsa exigida para o certame, não manutenção da proposta, fraude no processo licitatório ou na execução do contrato, comportamento inidôneo ou de cometimento de fraude fiscal, ficará a contratada ou licitante, conforme o caso, sujeita à aplicação de multa de 10% (dez por cento) sobre:

- a) o valor total do ajuste, se contratada; e
- b) o valor total de sua proposta, se licitante.

16.4. Sem prejuízo das sanções previstas neste edital e seus anexos, os atos lesivos à administração pública previstos no inciso IV do artigo 5º da Lei nº 12.846/2013 sujeitarão os infratores às penalidades previstas na referida lei.

16.5. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções administrativas assegurar-se-á o direito ao contraditório e à ampla defesa.

CAPÍTULO XVII - DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

17.1. Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá impugnar o ato convocatório deste Pregão, mediante petição a ser enviada exclusivamente para o endereço eletrônico **licita@senado.leg.br**, até às 17h, no horário de Brasília-DF.

17.2. O Pregoeiro, auxiliado pelo setor técnico competente, decidirá sobre a impugnação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

17.3. Acolhida a impugnação contra este edital, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

17.4. Os pedidos de esclarecimentos devem ser enviados ao Pregoeiro em até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente para o endereço eletrônico **licita@senado.leg.br**, até às 17h, no horário de Brasília-DF.

17.5. As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizadas no sistema eletrônico para os interessados.



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO XVIII - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1. O encaminhamento de proposta por meio do sistema eletrônico implica aceitação plena e irrestrita das condições e termos que regem o presente Pregão Eletrônico por parte da licitante.

18.2. Integram este edital os seguintes anexos:

Anexo 1 – Termo de Referência;

Anexo 2 – Descrição dos Serviços;

Anexo 3 – Planilha de Composição de Custos;

Anexo 4 – Planilha de Composição de Custos para empresas beneficiadas pela desoneração tributária prevista na Lei nº 12.546/2011, com preços máximos aceitáveis;

Anexo 5 – Planilha de preços de 1 (um) profissional nos termos da Instrução Normativa nº 02/2008, atualizada até a IN nº 4/2015, do MPOG/SLTI;

Anexo 6 – Relógio e Sistema de Registro de Ponto Biométrico;

Anexo 7 – Minuta de Contrato;

Anexo 8 – Declaração de Contratos Firmados com a Iniciativa Privada e Administração Pública;

Anexo 9 – Modelo de Apresentação de Proposta;

Anexo 10 – Modelo de Autorização; e

Anexo 11 – Acordo entre o MPT e a AGU que impede a União de contratar trabalhadores por meio de cooperativas de mão de obra.

18.3. É facultado ao Pregoeiro, em qualquer fase do pregão, promover diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do processo desta licitação, constituindo meio legal de prova os documentos obtidos pelo Pregoeiro.

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

18.5. As decisões do Pregoeiro durante os procedimentos do pregão serão fundamentadas e registradas no sistema com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

18.6. As demais disposições obrigatórias definidas nos incisos do art. 40 da Lei nº 8.666/1993 estão previstas nos anexos deste edital.

18.7. Os casos omissos e as dúvidas suscitadas em qualquer fase do presente Pregão serão resolvidos pelo Pregoeiro.



SENADO FEDERAL

CAPÍTULO XIX - DO FORO

19.1. Para dirimir qualquer controvérsia decorrente da realização do presente Pregão, que não possa ser resolvida administrativamente, fica eleito o foro da Justiça Federal, na cidade de Brasília, Seção Judiciária Federal do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro.

Brasília, 1º de abril de 2016.

WESLEY GONÇALVES DE BRITO

Pregoeiro



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2016

(Processo nº 00200.012704/2015-63)

ANEXO 1

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO	Prestação de serviços de suporte a soluções de TI, englobando a operação de central de atendimento remoto a usuários e os serviços de suporte técnico presencial especializado (Ramal 2000) providos pela Coordenação de Atendimento – COATEN/PRODASEN do Senado Federal.																													
ESPECIFICAÇÃO E QUANTIDADE DO OBJETO	Conforme Anexo 2 do edital – Descrição dos Serviços.																													
CATSER	22950																													
JUSTIFICATIVA	Dar continuidade aos serviços de atendimento e suporte técnico de TI através da Central de atendimentos – Ramal 2000.																													
ADJUDICAÇÃO	Menor Preço Global Anual.																													
PREÇO ESTIMADO	<table><tr><th>Item</th><th>Quantidade</th><th>Estimativa Unitária (R\$)</th><th>Total mensal (R\$)</th><th>Total Anual (R\$)</th></tr><tr><td>1</td><td>03</td><td>14.466,60</td><td>43.399,80</td><td>520.797,60</td></tr><tr><td>2</td><td>13</td><td>10.569,61</td><td>137.404,93</td><td>1.648.859,16</td></tr><tr><td>3</td><td>42</td><td>6.451,60</td><td>270.967,20</td><td>3.251.606,40</td></tr><tr><td>4</td><td>35</td><td>4.707,99</td><td>164.779,65</td><td>1.977.355,80</td></tr></table> <u>Valor total mensal estimado: 616.551,58</u> <u>Valor Global Anual Estimado: 7.398.618,96</u> Obs: Para as licitantes que sejam beneficiadas pela desoneração tributária prevista na Lei nº 12.546/2011, os valores máximos aceitáveis para esta licitação, conforme Anexo 4, são de:					Item	Quantidade	Estimativa Unitária (R\$)	Total mensal (R\$)	Total Anual (R\$)	1	03	14.466,60	43.399,80	520.797,60	2	13	10.569,61	137.404,93	1.648.859,16	3	42	6.451,60	270.967,20	3.251.606,40	4	35	4.707,99	164.779,65	1.977.355,80
Item	Quantidade	Estimativa Unitária (R\$)	Total mensal (R\$)	Total Anual (R\$)																										
1	03	14.466,60	43.399,80	520.797,60																										
2	13	10.569,61	137.404,93	1.648.859,16																										
3	42	6.451,60	270.967,20	3.251.606,40																										
4	35	4.707,99	164.779,65	1.977.355,80																										



SENADO FEDERAL

	Item	Quantidade	Estimativa Unitária (R\$)	Total mensal (R\$)	Total Anual (R\$)
	1	03	13.400,09	40.200,27	482.403,24
	2	13	9.790,39	127.275,07	1.527.300,84
	3	42	6.051,93	254.181,06	3.050.172,72
	4	35	4.707,99	164.779,65	1.977.355,80
<u>Valor total mensal estimado (com desoneração): 586.436,05</u>					
<u>Valor Global Anual Estimado (com desoneração): 7.037.232,60</u>					
VIGÊNCIA DO CONTRATO	Conforme Cláusula Décima Quarta da minuta de contrato (Anexo 7).				
FORMA DE PAGAMENTO	Conforme Cláusula Sexta da minuta de contrato (Anexo 7).				
CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA	Programa de Trabalho Resumido: 084393 Natureza da Despesa: 339034				
LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	Dependências do Senado Federal, em Brasília-DF.				
FISCALIZAÇÃO	Conforme Cláusula Décima Primeira da minuta de contrato (Anexo 7).				

Brasília, 1º de abril de 2016.

WESLEY GONÇALVES DE BRITO
Pregoeiro



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2016

(Processo nº 00200.012704/2015-63)

ANEXO 2

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1 DESCRIÇÃO DA CATEGORIA, QUANTIDADE E SALÁRIO

Item	Qtd. de Profissionais	Qtd. de Postos	Categoria	Jornada de Trabalho Semanal	Remuneração proposta ⁽¹⁾
01	03	03	Gestor de <i>Service Desk</i>	40 horas, com intervalo para almoço de no mínimo 1 hora.	R\$ 5.358,00
02	13	13	Supervisor de Atendimento	40 horas, com intervalo para almoço de no mínimo 1 hora.	R\$ 3.914,67
03	42	42	Técnico de atendimento nível 2 (Suporte Presencial)	40 horas, com intervalo para almoço de no mínimo 1 hora.	R\$ 2.389,48
04	35	35	Técnico de atendimento de nível 1 (Suporte Remoto)	30 horas	R\$ 1.743,70
Total	93	93	-	-	-

⁽¹⁾ Não serão aceitos salários inferiores aos especificados neste edital.



SENADO FEDERAL

2 DESCRIÇÃO DAS ATRIBUIÇÕES E PERFIL PROFISSIONAL MÍNIMO

2.1 Gestor de *Service Desk*:

2.1.1 Responsabilidades:

- a)** gerenciar a execução dos serviços e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- b)** acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços sejam cumpridos;
- c)** propor e obter acordo em relação às interfaces do software de atendimento com os demais processos de operação de serviços de TI e com as demais unidades administrativas do Senado Federal;
- d)** prover aos fiscais do contrato os relatórios gerenciais definidos pelo Senado Federal e sugeridos pela contratada suficientes para a comprovação dos serviços realizados
- e)** elaborar e propor plano de execução dos serviços e organizar a alocação de turnos e de profissionais;
- f)** documentar e comunicar, formalmente, aos fiscais do contrato sobre qualquer ocorrência de descumprimento de prazos por outros setores do PRODASEN/SENADO na resolução de incidentes ou problemas;
- g)** definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
- h)** executar os serviços de supervisão de turno na ausência dos profissionais que executam esses serviços;
- i)** atuar como preposto administrativo, intermediando o contato entre o Senado federal e a CONTRATADA;
- j)** providenciar pronta resposta formal a todas as solicitações de esclarecimentos feitas pelo gestor ou fiscais do contrato;
- k)** sanar pronta e formalmente todas as pendências administrativas constatadas pelo gestor ou fiscais do contrato;
- l)** participar de reuniões, sempre que sua presença se fizer necessária;
- m)** realizar outras atividades correlatas;
- n)** receber notificações da fiscalização do contrato administrativo entre o Senado Federal e a CONTRATADA;
- o)** participar da configuração do ambiente OTRS.



SENADO FEDERAL

2.1.2 Perfil Profissional Mínimo:

- a)** ensino médio completo (Certificado, devidamente registrado, de conclusão de curso de ensino médio, antigo 2º grau) ou de curso técnico equivalente, expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação, com, no mínimo, 120 horas/aula;
- b)** experiência mínima de 6 (seis) meses de atuação em atividade de suporte e/ou *Help Desk* na área de TI;
- c)** conhecimento em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;
- d)** certificado de formação "*ITIL Foundation*". Para funcionários que já prestaram serviço na central de atendimentos do PRODASEN/SENADO, esta certificação deverá ser apresentada no prazo máximo de 1 ano após a assinatura do contrato;
- e)** conhecer, operar e executar configurações básicas de microcomputadores, impressoras, periféricos e scanners;
- f)** conhecer e operar softwares da plataforma Microsoft;
- g)** conhecer, operar e executar configurações básicas de microcomputadores, impressoras, periféricos e scanners;
- h)** conhecer, operar e realizar procedimentos básicos de interconexão de equipamentos e periféricos;
- i)** conhecer aspectos básicos de redes de microcomputadores.

2.2 Supervisor de Atendimento:

2.2.1 Responsabilidades:

- a)** supervisionar a execução dos serviços de suporte técnico remoto;
- b)** implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de suporte remoto;
- c)** efetuar a supervisão em tempo real dos profissionais de suporte técnico remoto sob sua supervisão;
- d)** verificar o status dos postos de atendimento de suporte técnico remoto;
- e)** zelar pela qualidade e integridade dos registros dos chamados;
- f)** escutar gravações dos atendimentos realizados a fim de identificar e sugerir pontos de melhoria na prestação dos serviços;
- g)** identificar falhas nos processos desenvolvidos por sua equipe e corrigi-las;



SENADO FEDERAL

- h)** orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;
- i)** verificar pausas e assiduidade dos colaboradores;
- j)** fornecer sugestões e, com o apoio e aprovação do Senado federal, inserir e atualizar de forma contínua os *scripts* de atendimento de suporte remoto e as informações da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de incidentes e respostas padronizadas relacionadas à prestação do serviço;
- k)** realizar a escuta dos atendimentos telefônicos realizados, quando possível, e sugerir melhorias;
- l)** buscar informações claras e objetivas com as unidades administrativas do PRODASEN/SENADO e repassá-las à equipe, objetivando melhorar a qualidade do serviço prestado;
- m)** gerar relatórios conexos com a prestação dos serviços;
- n)** participar de reuniões, sempre que sua presença se fizer necessária;
- o)** documentar e comunicar, formalmente, aos fiscais do contrato, sobre qualquer ocorrência de descumprimento de prazos por outros setores do PRODASEN/SENADO na resolução de incidentes ou problemas;
- p)** participar da configuração do ambiente OTRS.

2.2.2 Perfil Profissional Mínimo:

- a)** ensino médio completo (Certificado, devidamente registrado, de conclusão de curso de ensino médio, antigo 2º grau) ou de curso técnico equivalente, expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação, com, no mínimo, 120 horas/aula;
- b)** experiência mínima de 6 (seis) meses como técnico de atendimento nível 1 (Remoto) ou técnico de atendimento nível 2 (Presencial) ou como supervisor de *Help Desk*;
- c)** conhecimento em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;
- d)** Certificado de formação "*ITIL Foundation*". Para funcionários que já prestaram serviço na central de atendimentos do PRODASEN/SENADO, esta certificação deverá ser apresentada no prazo máximo de 1 ano após a assinatura do contrato;
- e)** conhecer, operar e executar configurações básicas de microcomputadores, impressoras, periféricos e scanners;
- f)** conhecer e operar softwares da plataforma Microsoft;
- g)** conhecer, operar e executar configurações básicas de microcomputadores, impressoras, periféricos e scanners;



SENADO FEDERAL

h) conhecer, operar e realizar procedimentos básicos de interconexão de equipamentos e periféricos;

i) conhecer aspectos básicos de redes de microcomputadores.

2.3 Técnico de atendimento nível 2 (Suporte Presencial):

2.3.1 Responsabilidade pelo cumprimento das seguintes etapas:

a) verificar as ocorrências abertas (ainda não atendidas);

b) orientar o cliente quanto à solução do problema e/ou tomar as providências necessárias;

c) identificar a causa do problema;

d) visitar o local indicado na ocorrência, para atendimento pessoal; e

e) encerrar a ocorrência, relatando as ações tomadas e informando as condições de aceite do cliente.

2.3.2 Perfil Profissional Mínimo:

a) 6 (seis) meses de experiência como técnico de atendimento nível 1 (Remoto) ou técnico de atendimento nível 2 (Presencial);

b) conhecer, operar e executar configurações básicas de microcomputadores, impressoras, periféricos e scanners;

c) conhecer e operar softwares da plataforma Microsoft;

d) conhecer, operar e executar configurações básicas de microcomputadores, impressoras, periféricos e scanners;

e) conhecer, operar e realizar procedimentos básicos de interconexão de equipamentos e periféricos;

f) conhecer aspectos básicos de redes de microcomputadores.

2.4 Técnico de atendimento nível 1 (Suporte Remoto):

2.4.1 Responsabilidade pelo cumprimento das seguintes etapas:

a) atendimento de ligação telefônica;

b) orientação para tentativa de solução;

c) abertura de ocorrência do problema manifestado pelo usuário; e

d) encaminhamento do problema à área competente, com registro das orientações.



SENADO FEDERAL

2.4.2 Perfil Profissional Mínimo:

- a)** 6 (seis) meses de experiência como técnico de atendimento nível 1 ou técnico de atendimento nível 2 (Presencial);
- b)** conhecer, operar e executar configurações básicas de microcomputadores, impressoras, periféricos e scanners;
- c)** conhecer e operar softwares da plataforma Microsoft;
- d)** conhecer, operar e executar configurações básicas de microcomputadores, impressoras, periféricos e scanners;
- e)** conhecer, operar e realizar procedimentos básicos de interconexão de equipamentos e periféricos;
- f)** conhecer aspectos básicos de redes de microcomputadores.

3 QUANTIDADE ESTIMADA DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

3.1 A quantidade de equipamentos atualmente no Senado Federal é descrita a seguir:

Item	Equipamento	Quantidade
1	IMPRESSORA	102
2	IMPRESSORA EXTERNA	1.060
3	LEITOR BIOMETRICO	81
4	LEITOR BIOMETRICO	81
5	MICROCOMPUTADOR	5.766
6	MULTIFUNCIONAL	50
7	NOTEBOOK	170
8	SCANNER	100
9	SERVIDOR DE REDE	95
10	TABLET PC	66



SENADO FEDERAL

4 QUANTIDADE ESTIMADA DE CHAMADOS A SEREM ATENDIDOS

4.1 A quantidade de chamados atualmente no Senado Federal é descrita a seguir. Estas estimativas, no entanto, não se constituem em qualquer compromisso futuro para o Senado Federal;

4.2 Estimativa Geral de Chamados:

2013	
Mês/Ano	Quantidade de Chamados
01/13	3.104
02/13	4.336
03/13	7.089
04/13	8.409
05/13	6.098
06/13	5.507
07/13	5.367
08/13	4.903
09/13	4.027
10/13	3.882
11/13	3.117
12/13	2.276
<u>Soma:</u>	<u>58.115</u>
2014	
Mês/Ano	Quantidade de Chamados
01/14	1.772
02/14	3.237
03/14	3.405
04/14	3.330
05/14	3.542
06/14	2.403
07/14	3.136
08/14	3.603
09/14	4.085
10/14	3.572
11/14	3.668
12/14	2.876
<u>Soma:</u>	<u>38.629</u>



SENADO FEDERAL

4.3 O serviço de suporte local pode ter aumento de 20% na quantidade de chamados devido à necessidade de instalação de novos microcomputadores e impressoras em substituição a equipamentos antigos. Tais acréscimos poderão ocorrer em qualquer mês do ano;

4.3.1 Os decréscimos e acréscimos de chamados previstos no item 4.3, não redundarão em alteração nos indicadores de desempenho.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2016

(Processo nº 00200.012704/2015-63)

ANEXO 3

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

TABELA 1 - RESUMO GERAL DOS CUSTOS COM MÃO-DE-OBRA				
ITEM	CATEGORIAS	QTDE	Custo Unitário (R\$)	Custo Mensal (R\$)
1	Gestor de <i>Service Desk</i>	03	14.466,60	43.399,80
2	Supervisor de Atendimento	13	10.569,61	137.404,93
3	Técnico de atendimento nível 2 (Suporte Presencial)	42	6.451,60	270.967,20
4	Técnico de atendimento de nível 1 (Suporte Remoto)	35	4.707,99	164.779,65
TOTAL MENSAL		R\$ 616.551,58		
TOTAL ANUAL (12 meses)		R\$ 7.398.618,96		

Obs: Para cada categoria, deve ser apresentada a planilha de formação de custos por categoria.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2016

(Processo nº 00200.012704/2015-63)

ANEXO 4

**PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS PARA EMPRESAS BENEFICIADAS
PELA DESONERAÇÃO TRIBUTÁRIA PREVISTA NA LEI Nº 12.546/2011, COM
PREÇOS MÁXIMOS ACEITÁVEIS**

TABELA 1 - RESUMO GERAL DOS CUSTOS COM MÃO-DE-OBRA				
ITEM	CATEGORIAS	QTDE	Custo Unitário (R\$)	Custo Mensal (R\$)
1	Gestor de <i>Service Desk</i>	03	13.400,09	40.200,27
2	Supervisor de Atendimento		9.790,39	127.275,07
3	Técnico de atendimento nível 2 (Suporte Presencial)	42	6.051,93	254.181,06
4	Técnico de atendimento de nível 1 (Suporte Remoto)	35	4.707,99	164.779,65
TOTAL MENSAL		R\$ 586.436,05		
TOTAL ANUAL (12 meses)		R\$ 7.037.232,60		

Obs: Para cada categoria, deve ser apresentada a planilha de formação de custos por categoria.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2016

(Processo nº 00200.012704/2015-63)

ANEXO 5

PLANILHA DE PREÇOS DE 1 (Um) PROFISSIONAL NOS TERMOS DA IN Nº 02/2008, ATUALIZADA ATÉ A IN Nº 4/2015, DO MPOG/SLTI

Empresa

CNPJ

CCT ou ACT

Data Proposta

Empresa beneficiada com a desoneração tributária prevista na Lei nº 12.546/2011? () Não () Sim. Indicar fundamentação legal (norma, artigo e inciso).

LUCRO REAL / PRESUMIDO

CATEGORIA	Este modelo de planilha de custos é exemplificativo.		
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO:		Percentuais	VALOR PROPOSTA
	Salário Base		
	Adicional Periculosidade		
	Adicional Insalubridade SM		
	Adicional Noturno		
	Hora noturna adicional		
	Adicional de HE		



SENADO FEDERAL

	Intervalo interjornada		
	Outros		
	TOTAL DA REMUNERAÇÃO		
MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS			
	Auxílio Transporte {(x...(dias) -6% s/ salário} (Decreto nº 36.762/2015 - GDF)		
	Auxílio Alimentação (por dia útil de trabalho)		
	Assistência Médica (Convenção Coletiva)		
	Seguro de vida ou invalidez		
	Auxílio funeral (convenção coletiva cláusula)		
	TOTAL DOS BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS		
MÓDULO 3- INSUMOS DIVERSOS			
	Insumos Diversos		
	Materiais (de consumo)		
	Equipamentos		
	Outros		
	TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS:		
MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS			
4.1.PREVIDENCIARIO E FGTS		Percentuais	VALORES
	INSS (art. 22, inciso I, Lei nº 8.212/91)		
	SESI ou SESC (art. 30, Lei nº 8.036/90 e art. 1º, Lei 8.154/90)		
	SENAI ou SENAC (Decreto nº 2.318/86)		
	INCRA (art. 1º, I, Decreto Lei 1.146/70 e Lei 7.787, de 30/06/89)		
	Salário Educação (art. 3º, inciso I, Decreto nº 87.043/82)		
	FGTS (Lei Complementar nº 110/01 e art. 30, Lei nº 8.036/90)		
	Risco de Acidente do Trabalho/RAT/INSS (inciso II,B, Lei 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.042/08) (1) (Variável de 1% a 3%)		
	SEBRAE (§ 3º, art. 8º, Lei 8.029/90, alterada pela Lei nº 8.154/90)		
	TOTAL :		



SENADO FEDERAL

4.2 13º SALÁRIO		Percentuais	VALORES
	13º Salário		
	Subtotal		
	Incidência do 4.1. sobre o 13º salário		
	TOTAL :		
4.3. AFASTAMENTO MATERNIDADE		Percentuais	VALORES
	Afastamento maternidade		
	Incidência do 4.1. sobre afastamento maternidade		
	TOTAL :		
4.4. PROVISÃO P\ RESCISÃO		Percentuais	VALORES
	Aviso Prévio Indenizado (art. 7º, XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT) (2)		
	Incidência de FGTS sobre o aviso prévio indenizado		
	Multa do FGTS e da Contribuição Social do Aviso Prévio Indenizado		
	Aviso Prévio Trabalhado (art. 7º, inciso XXI, CF e 477, 487 e 491, CLT)		
	Incidência do 4.1. sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
	Multa do FGTS e da Contribuição Social do Aviso Prévio trabalhado		
	TOTAL :		
4.5. CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		Percentuais	VALORES
	Férias		
	Adicional de Férias		
	Auxílio doença (arts. 59 a 64, Lei 8.213/91, art. 18, Lei nº 8.212/91 e art. 476, CLT)		
	Licença paternidade (art. 7º, inciso XIX, CF e 10, § 1º CLT)		
	Faltas legais (art. 473 e 83, CLT)		
	Acidente de Trabalho (arts. 19 a 23, Lei 8.213/91, art. 473, CLT e Lei nº 6.367/76)		
	Outros		
	Subtotal		
	Incidência do 4.1. sobre o Custo da Reposição		
	TOTAL :		
QUADRO RESUMO - MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)			
4	MÓDULO 4 (ENCARGOS TRABALHISTAS)		
4.1.	PREVIDENCIARIO E FGTS		



SENADO FEDERAL

4.2.	13º SALÁRIO		
4.3.	AFASTAMENTO MATERNIDADE		
4.4.	PROVISÃO RESCISÃO		
4.5.	CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		
	TOTAL :		
	TOTAL1 (MÓDULOS: 1+2+3+4)		
MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
5		Percentuais	VALORES
A	CUSTOS INDIRETOS (Taxa de Administração)		
B	LUCRO		
C	TRIBUTOS		
C.1	Tributos Federais (PIS)		
	Tributos Federais (COFINS)		
C.2	Tributos Estaduais		
C.3	Tributos Municipais (ISS)		
C.4	Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta (CPRB) Lei nº 12.546/2011 e IN RFB 1436/2013 (Somente para empresa beneficiada pela desoneração tributária prevista na Lei nº 12.546/2011)		
	VALOR TOTAL (MÓDULO 5)		
(categoria profissional)		Quantidade	VALORES
	TOTAL UNITÁRIO	1	
	TOTAL GERAL	1	

Observações:

1)Especificar a Convenção Coletiva de Trabalho ou o Acordo Coletivo de Trabalho vigente para cada categoria cotada.



SENADO FEDERAL

2) Apresentar memorial de cálculo dos itens variáveis da planilha (módulos I a IV)

3) O item Reserva Técnica não será aceito sem a indicação prévia e expressa dos custos correspondentes que serão cobertos por este item, conforme disposto no Acórdão 593/2010 do TCU - Plenário. Serão observados os limites estabelecidos pelo Acórdão 1753/2008 do TCU - Plenário.

Módulo 1:

Apresentar memorial de cálculo dos itens da "Composição da Remuneração"

Módulo 2 :

De acordo com a CCT da categoria contratada, no Módulo II, poderá haver variação na quantidade de itens contemplados. Não será aceita a inclusão do item "Treinamento/Reciclagem de Pessoal" (Acórdão 592/2010 - TCU - Plenário) nem do item "Supervisão e Fiscalização" (Acórdão 593/2010 - TCU - Plenário).

Módulo 3 :

Apresentar memorial de cálculo dos itens especificados.

Módulo 4 :

Caso a empresa seja beneficiária da desoneração tributária prevista na Lei nº 12.546/2011, deverá preencher este módulo prevendo esta condição.

O RAT (antigo SAT) contido Módulo IV poderá variar de 1,00% a 3,00%, de acordo com o risco associado à atividade principal da empresa. O percentual fixado na planilha apresentada está sujeito a análise de adequação do mesmo à atividade preponderante da empresa por profissional da área de contabilidade no momento da apresentação das propostas, na abertura do pregão.

O percentual referente a "Aviso Prévio Trabalhado" e suas incidências ("Incidência do 4.1 sobre o Aviso Prévio Trabalhado" e Multa do FGTS e da Contribuição Social do Aviso Prévio Trabalhado") serão devidos apenas no primeiro ano de vigência do contrato, e no caso de eventual prorrogação, serão retirados, com vigência a partir do primeiro aniversário da avença, em atendimento ao exposto no Acórdão nº 3006/2010 – Plenário – TCU.



SENADO FEDERAL

Módulo 5 :

Não será possível a especificação dos percentuais de IRPJ e CSLL (módulo V), de acordo com a orientação do subitem 9.5.11 do Acórdão 1.595/2006 do TCU.

As alíquotas do Cofins e do PIS são 7,6% e 1,65%, respectivamente, no regime tributário Lucro Real. As alíquotas do Cofins e do PIS são 3,0% e 0,65%, respectivamente, no Lucro Presumido.

Empresa
CNPJ
CCT ou ACT
Data Proposta



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2016

(Processo nº 00200.012704/2015-63)

ANEXO 6

RELÓGIO E SISTEMA DE REGISTRO DE PONTO BIOMÉTRICO
--

- 1) O relógio e o sistema de ponto biométrico a ser instalado pela Contratada deverá ter, no mínimo, as seguintes especificações e funcionalidades:
 - a. Ter capacidade para a identificação, registro e armazenamento de dados compatível com o número de postos de trabalho contratados, inclusive prevendo acréscimos e substituições;
 - b. Sensor ótico para verificação da impressão digital;
 - c. Modo de operação 1:N ou 1:1, com ou sem o uso de um cartão de identificação;
 - d. Display de cristal líquido;
 - e. No-break interno;
 - f. Modo de operação: online e offline;
 - g. Software compatível com Windows 7 ou Superior;
 - h. O sistema deverá registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade dos funcionários dos postos de trabalho, permitindo à fiscalização do Senado Federal, localmente ou pela rede interna, o acesso aos respectivos dados;
 - i. O sistema deverá prover a geração automatizada de emails, permitindo envio de email quando ocorrer evento pré- definido pelo usuário e definição de regras de envio baseada nas informações existentes no sistema;
 - j. Possuir controle de falta. Permitir registrar motivo de falta e solicitação de abono através de interface web;
 - k. Possuir controle de atraso. Permitir ao usuário registrar motivo de atraso e solicitação de abono através de interface web;
 - l. Atender a todas as exigências da portaria MTE 1510/2009 e 373/2011.



SENADO FEDERAL

- 2) O sistema deverá dispor de módulo WEB, permitindo ao Contratante consultar via web as marcações de cada funcionário em cada período, horas extras compensadas, autorizadas e não autorizadas, atestados, faltas não justificadas e saldo atual do banco de horas;
- 3) Os computadores para o gerenciamento do sistema serão fornecidos pelo Contratante;
- 4) O Banco de Dados da aplicação a ser utilizada deve ser o *Oracle*, também fornecido pelo Contratante;
- 5) Deverá ser fornecido para o Contratante a estrutura de dados da base de dados da aplicação;
- 6) A Contratada deverá observar o disposto na Portaria MTE nº 1.510, de 21 de agosto de 2009, e alterações posteriores, que disciplinam o registro eletrônico de ponto e a utilização do Sistema de Registro Eletrônico de Ponto – SREP, principalmente, quanto à obrigatoriedade de utilização do Registrador Eletrônico de Ponto (REP).



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2016

(Processo nº 00200.012704/2015-63)

ANEXO 7

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº

Que entre si celebram, de um lado, a UNIÃO, por intermédio do SENADO FEDERAL e do outro, a empresa _____ para a **prestação de serviços de suporte a soluções de TI, englobando a operação de central de atendimento remoto a usuários e serviços de suporte técnico presencial especializado, com a disponibilização de mão de obra qualificada.**

A UNIÃO, por intermédio do SENADO FEDERAL, doravante denominado SENADO ou CONTRATANTE, com sede na Praça dos Três Poderes, em Brasília-DF, CNPJ nº 00.530.279/0001-15, neste ato representado pela sua Diretora-Geral, _____, e _____, com sede na _____, fax nº (____) ____-____ e (____) ____-____, telefone nº (____) ____-____ e ____-____, CNPJ-MF nº _____ /____-____, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Sr. _____, CI. _____, expedida pela ____/____, CPF nº. _____-____, resolvem celebrar o presente contrato, decorrente do PREGÃO ELETRÔNICO nº ____/20____, homologado pela Senhora Diretora-Geral, documento digital nº _____ do Processo nº 00200.012704/2015-63, incorporando o edital e a proposta apresentada pela CONTRATADA, documento digital nº _____, a este instrumento, e sujeitando-se as partes às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e da Política de Contratações do Senado Federal, Anexo V do Ato da Comissão Diretora nº 12 de 2014 e do Ato da Diretoria-Geral nº 9 de 2015, e das cláusulas seguintes:



SENADO FEDERAL

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente instrumento tem por objeto a **prestação de serviços de suporte a soluções de TI, englobando a operação de central de atendimento remoto a usuários e os serviços de suporte técnico presencial especializado (Ramal 2000) providos pela Coordenação de Atendimento – COATEN/PRODASEN do Senado Federal, com a disponibilização de mão de obra qualificada, durante 12 (doze) meses consecutivos**, de acordo com os termos e especificações constantes deste contrato, do edital e seus anexos.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

São obrigações da CONTRATADA, além de outras previstas neste contrato ou decorrentes da natureza do ajuste:

I - manter durante a execução deste contrato as condições de habilitação e qualificações que ensejaram sua contratação, bem como a compatibilidade com as obrigações assumidas;

II - apresentar cópia autenticada do ato constitutivo sempre que houver alteração;

III - efetuar o pagamento de seguros, encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e sociais, bem como quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução deste contrato;

a) O pagamento aos profissionais alocados dos salários e dos benefícios previstos em lei não poderá estar vinculado ao recebimento pelos serviços prestados.

IV - manter preposto para este contrato, o qual deverá ter capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos definidos neste contrato e atender às solicitações do CONTRATANTE, bem como irá representar a CONTRATADA sempre que for necessário, sendo responsável por:

a) encaminhar ao gestor deste contrato o documento fiscal referente aos serviços prestados;

b) administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados da CONTRATADA, respondendo, perante ao SENADO, por todos os atos e fatos gerados ou provocados por eles;

c) efetuar atendimentos aos profissionais alocados nos postos de trabalho, em horário comercial, quanto a entrega de contracheques, vale-transporte, vale-alimentação, assinatura de folha de ponto, controle de assiduidade, pontualidade dos empregados e outras responsabilidades da CONTRATADA, conforme consignado neste contrato;

V - quando da assinatura deste contrato e durante toda a sua vigência, a CONTRATADA deverá comprovar, sob pena de rescisão contratual:



SENADO FEDERAL

a) não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pelo Ministério do Trabalho e Emprego por meio da Portaria nº 540/2004;

b) não ter sido condenada, a CONTRATADA ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta à previsão dos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988, do artigo 149 do Código Penal Brasileiro, do Decreto nº 5.017/2004 e das Convenções da OIT nº 29 e 105.

VI - fornecer ao gestor do contrato no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos do início da execução do contrato:

a) relação nominal dos profissionais, impressa e em mídia digital, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), nível de escolaridade, com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, bem como foto, tipo sanguíneo/fator Rh, endereços, telefones residenciais, número de celular e local de lotação, devendo a CONTRATADA comunicar toda e qualquer alteração que venha a ocorrer durante a execução dos serviços;

b) documentação comprobatória da qualificação mínima exigida para os profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, descrita no Anexo 2 do edital, conforme indicado no Parágrafo Quarto, I, da Cláusula Quarta;

c) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela CONTRATADA;

d) exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços; e

e) documentos necessários à expedição de crachá pela Polícia do SENADO, para cada um dos empregados prestadores de serviços no Senado Federal.

VII - comunicar ao gestor do contrato todas as ocorrências anormais verificadas na execução dos serviços, relatando-as no Livro de Ocorrências, com os dados e as circunstâncias julgados necessários ao relato e ao esclarecimento dos fatos;

VIII - dar conhecimento prévio à Fiscalização do CONTRATANTE das alterações de empregados a serem efetuadas, decorrentes de substituições, exclusões ou inclusões necessárias;

IX - substituir o profissional por outro que atenda às mesmas exigências feitas com relação ao substituído, nos casos abaixo especificados, vedadas quaisquer coberturas de empregados por profissionais substituídos anteriormente a pedido do SENADO, sem que haja autorização do fiscal deste contrato:



SENADO FEDERAL

- a)** falta justificada ou injustificada, bem como atraso ou saída antecipada sem prévia autorização, no prazo máximo de 60 (sessenta) minutos, a contar do início da jornada definida para o serviço ou da ciência do afastamento, que deve ser detectado e informado de ofício obrigatoriamente pelo preposto residente ou gestor deste contrato;
- b)** gozo de férias e licenças;
- c)** solicitação do gestor do contrato, no caso de falta grave devidamente documentada;
- d)** automaticamente, após 03 (três) advertências, devidamente registradas no livro de ocorrências;
- e)** quando não possuir a qualificação mínima exigida; e
- f)** sempre que seus serviços e/ ou conduta forem julgados insatisfatórios e/ou inconvenientes ao SENADO, devidamente justificado, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

X - efetuar o pagamento do auxílio-alimentação no valor de R\$ 22,12 (vinte e dois reais e doze centavos) por dia trabalhado, conforme fixado por decisão da Comissão Diretora na 14ª Reunião de 2011, de 20/12/2011, ou o valor estabelecido em Convenção Coletiva de Trabalho da categoria específica, caso seja superior àquele, antecipadamente ao mês de referência, no prazo legal ou no previsto em disposição específica da Convenção Coletiva de Trabalho aplicável;

- a)** No primeiro mês de vigência deste contrato, o pagamento do auxílio-alimentação deverá ser feito até o primeiro dia útil do início da execução contratual.

XI - fornecer transporte (de sua propriedade ou locado) ou vale-transporte para atender aos dias de trabalho, antecipadamente ao mês de referência, no prazo legal ou no previsto em disposição específica da Convenção Coletiva de Trabalho aplicável;

- a)** No primeiro mês de vigência deste contrato, o pagamento do vale-transporte deverá ser feito até o primeiro dia útil do início da execução contratual;
- b)** O transporte a que se refere o inciso anterior deverá cobrir o deslocamento dos funcionários de suas residências até as dependências do CONTRATANTE, e vice-versa, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos.

XII - efetuar o pagamento do salário dos profissionais alocados até o 5º dia útil do mês subsequente à realização dos serviços;

XIII - efetuar, se for o caso, o pagamento de serviços extraordinários, por empregado, quando esgotados todos os meios de utilização do “BANCO DE HORAS”, de acordo com o que estiver previsto no Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho da respectiva categoria profissional e em conformidade com o art. 59 do Decreto-Lei nº 5.452/43;



SENADO FEDERAL

XIV - fornecer e instalar, em até 5 (cinco) dias úteis, contados do início da execução deste contrato, 3 (três) Relógios de Controle de Ponto Biométrico (impressão digital), bem como o sistema correspondente, conforme especificações constantes no Anexo 6 do edital, ou outro similar que tenha no mínimo as mesmas funcionalidades especificadas, sem ônus adicional para o SENADO, e de acordo com a Portaria MTE nº 1.510/2009;

a) O sistema eletrônico de controle de frequência referente aos relógios a que se refere o inciso anterior deverá registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade dos funcionários dos postos de trabalho, permitindo à Fiscalização do CONTRATANTE o acesso remoto, via web, aos respectivos dados;

b) Os funcionários da CONTRATADA deverão registrar no sistema eletrônico indicado na alínea anterior os horários de início e término de sua jornada de trabalho. Além disso, o mencionado sistema deverá permitir a aferição do quantitativo mensal de horas de funcionamento de cada posto de trabalho;

c) A instalação do sistema eletrônico de controle de frequência não exime a CONTRATADA da responsabilidade pelo acompanhamento e pelo controle dos profissionais alocados na prestação dos serviços.

XV - selecionar, treinar e reciclar os profissionais que irão prestar o serviço objeto deste contrato. Essa reciclagem deve prever no mínimo:

a) 2 (dois) treinamentos por ano, no aplicativo Office (Word, Excel e Outlook) ou Windows, a critério de escolha do CONTRATANTE, ambos em sua última versão disponível, nas dependências do SENADO, para uma turma de 20 (vinte) funcionários, com duração mínima de 40 (quarenta) horas cada;

b) 1 (um) treinamento por ano, de *ITIL Foundations*, em sua última versão disponível, para 15 (quinze) funcionários, nas dependências do SENADO, com duração mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

b.1) Ficará a cargo do SENADO reembolsar o funcionário, em até 60 (sessenta) dias, o valor da prova de certificação de *ITIL Foundations* ou o que vier a substituí-la, caso o funcionário comprove que tenha passado na referida prova de certificação, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após o treinamento.

XVI - estabelecer critérios rigorosos a fim de selecionar os profissionais que serão alocados para a prestação dos serviços e alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, de acordo com as especificações técnicas (Anexo 2 do edital);

XVII - observar a legislação trabalhista, previdenciária e Convenção Coletiva de Trabalho da respectiva categoria (_____), bem como as normas e regulamentos internos do SENADO, efetuando as anotações nas carteiras de trabalho, inclusive quanto à categoria profissional a ser exercida;



SENADO FEDERAL

XVIII - manter disciplina nos locais dos serviços e retirar o profissional com conduta insatisfatória e/ou inconveniente, quando devidamente justificado;

XIX - manter seus profissionais identificados por intermédio de crachás, com fotografia recente, expedidos pela Polícia do SENADO;

XX - responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares e das orientações de segurança e de prevenção de incêndios;

XXI - fornecer ao gestor do contrato todas as informações por este solicitadas, no prazo de 05 (cinco) dias úteis;

XXII - entregar ao gestor do contrato até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, quando não for possível a verificação da regularidade dos mesmos no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF:

- a) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- b) Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- c) Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA;
- d) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
- e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

XXIII - entregar, quando solicitado pelo SENADO, quaisquer dos seguintes documentos:

- a) Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério do SENADO;
- b) Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador o SENADO;
- c) Cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;
- d) Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e
- e) Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.

XXIV - entregar a documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos a contar de sua extinção ou rescisão:

- a) Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;



SENADO FEDERAL

- b)** Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;
- c)** Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado; e
- d)** Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

XXV - apresentar, sempre que houver admissão de novos empregados pela CONTRATADA, os documentos elencados no inciso VI;

XXVI - recolher e devolver ao Núcleo de Gestão de Contratos – NGCONT do Senado Federal todos os crachás, ao final do contrato ou em caso de empregados removidos dos postos de serviço contratados;

XXVII - zelar pela conservação das instalações do CONTRATANTE disponibilizadas para uso dos seus empregados;

XXVIII - não permitir a utilização dos telefones do SENADO, sob a responsabilidade da CONTRATADA, para ligações interurbanas de qualquer natureza, bem como para tratar de assuntos alheios ao serviço;

XXIX - não permitir que seus empregados executem quaisquer outras atividades externas durante o horário em que estiverem prestando o serviço;

XXX - identificar e informar todos os materiais e equipamentos de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do SENADO;

XXXI - adotar as condutas necessárias ao atendimento de todas as demandas relacionadas ao objeto do contrato e à legislação vigente;

XXXII - instruir seus empregados, sob pena de advertência, a:

- a)** não abordar autoridades e servidores para tratar de assuntos particulares, de serviço ou atinentes ao contrato, exceto se for o fiscal do contrato ou seu substituto;
- b)** não participar, no âmbito do SENADO, de grupos de manifestações ou reivindicações;
- c)** evitar a prática de boatos ou comentários desrespeitosos relativos a outras pessoas;
- d)** ser pontual e permanecer no posto de serviço;
- e)** observar as normas internas do CONTRATANTE que regulam os Servidores do SENADO;
- f)** adotar os procedimentos de segurança aplicáveis na execução dos serviços;
- g)** prestar os serviços com higiene pessoal satisfatória;
- h)** operar os sistemas eletrônicos utilizados na execução dos serviços;
- i)** articular-se com a área competente do SENADO, visando à solução das dificuldades eventualmente surgidas na execução dos serviços;



SENADO FEDERAL

j) atender às instruções do CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do SENADO.

XXXIII - apresentar o plano de férias dos empregados alocados na prestação dos serviços objeto deste contrato, com antecedência de 60 (sessenta) dias, contados do início das férias, contendo a relação de empregados que fruirão férias no período subsequente, assim como daqueles que irão substituí-los;

XXXIV - obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do Ministério do Trabalho e Emprego;

XXXV - fornecer aos empregados os equipamentos de segurança, se for o caso, que se fizerem necessários para a execução dos serviços, e fiscalizar o seu uso, em especial pelo que consta da Norma Regulamentadora nº 6 do MTE;

XXXVI - elaborar e implementar Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA, de acordo com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego, quando cabível;

XXXVII - elaborar e implementar Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA, de acordo com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego, quando cabível;

XXXVIII – elaborar e implementar Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO, com o objetivo de promoção e preservação da saúde dos trabalhadores, de acordo com as Normas Regulamentadoras de Ministério do Trabalho e Emprego garantindo as condições adequadas de saúde para todos os funcionários que estiverem prestando serviço no SENADO, mediante exames médicos periódicos a cada 6 (seis) meses, conforme artigo 168, inciso III, da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT;

XXXIX - prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste contrato, no edital e em seus anexos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;

XL - submeter seus empregados aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências;

XLI - respeitar as normas de segurança do SENADO e fornecer todas as informações solicitadas por ele;

XLII - utilizar padrões (nomenclaturas, metodologias etc.) definidos em conjunto com o SENADO;

XLIII - manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido;



SENADO FEDERAL

XLIV - informar ao SENADO, por escrito e de imediato, qualquer alteração em seu endereço ou telefone;

XLV - acatar a fiscalização do serviço contratado, levado a efeito por pessoa devidamente credenciada para tal fim pelo SENADO e atender às solicitações imediatamente.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - No mínimo 20% (vinte por cento) das vagas previstas neste contrato deverão ser preenchidas por trabalhadores afrodescendentes, durante toda a execução contratual, conforme Ato da Comissão Diretora nº 07, de 2014.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A CONTRATADA deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de valores de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos previstos nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666/1993.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Os empregados incumbidos da execução dos serviços não terão qualquer vínculo empregatício com o SENADO, sendo remunerados única e exclusivamente pela CONTRATADA e a ela vinculados.

PARÁGRAFO QUARTO – Caso se enquadre na definição de microempresa ou empresa de pequeno porte optante pelo Simples Nacional a CONTRATADA deverá comprovar, no prazo de 90 (noventa) dias contados da assinatura do contrato, a comunicação, à Secretaria da Receita Federal, da exclusão obrigatória do referido regime tributário diferenciado, nos termos do art. 30, inciso II e § 1º, inciso II, da Lei Complementar nº 123/2006 e do Edital de Pregão Eletrônico nº __/20__.

PARÁGRAFO QUINTO - Caso a CONTRATADA não comprove a comunicação no prazo estabelecido no parágrafo anterior, o SENADO comunicará à Secretaria da Receita Federal, para avaliação da hipótese de exclusão do Simples Nacional prevista no art. 29, inciso I, da Lei Complementar nº 123/2006.

PARÁGRAFO SEXTO – Caso a CONTRATADA não honre com o pagamento dos salários e demais verbas trabalhistas, contribuições sociais e FGTS concernentes a este contrato, fica o SENADO autorizado a deduzir das faturas os respectivos valores e efetuar o seu pagamento direto, sem prejuízo das penalidades cabíveis, sendo que a comunicação deste fato ao SENADO até a data do adimplemento da obrigação poderá ser considerada como atenuante quando da aplicação das penalidades.

PARÁGRAFO SÉTIMO – Na situação prevista no parágrafo anterior, deve a CONTRATADA fornecer ao SENADO de imediato todas as informações e documentos necessários para a efetivação do pagamento direto.

PARÁGRAFO OITAVO – Na impossibilidade de pagamento direto pelo SENADO, os valores retidos serão depositados cautelarmente junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, contribuições sociais e FGTS.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO NONO – A CONTRATADA deverá conceder aos trabalhadores intervalo para repouso e alimentação, na forma dos arts. 71 e 72 da CLT, efetuando rodízio dos empregados alocados no SENADO, de comum acordo com o gestor, quando a natureza do serviço exigir a presença ininterrupta de profissionais no posto de trabalho.

PARÁGRAFO DÉCIMO - A CONTRATADA assume toda e qualquer responsabilidade no que se refere à relação com seus empregados, inclusive quanto ao fornecimento de auxílio-alimentação, auxílio-transporte e demais obrigações trabalhistas e previdenciárias, isentando o SENADO de qualquer responsabilidade solidária.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – Correrá por conta exclusiva da CONTRATADA a responsabilidade e a adoção das medidas necessárias em caso de acidentes de trabalho ou mal súbito de seus empregados durante a vigência dos serviços contratados.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - A CONTRATADA responsabilizar-se-á por quaisquer danos pessoais ou materiais causados por seus empregados ou prepostos ao SENADO ou a terceiros, nas dependências do SENADO.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - Não poderá a CONTRATADA veicular publicidade acerca do objeto a que se refere o presente contrato, salvo autorização específica do SENADO.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO - É vedada a contratação, por parte da CONTRATADA e para prestarem os serviços objeto do presente contrato, de empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes até o 3º grau, na linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, dos Senadores e servidores do Quadro de Pessoal do SENADO, ocupantes de cargos ou funções comissionadas, na forma do disposto no Ato da Comissão Diretora do Senado Federal nº 05, de 2011, e Decreto nº 7.203, de 2010.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO - A CONTRATADA não poderá ceder os créditos, nem sub-rogar direitos e obrigações deste contrato a terceiros.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO - Aplicam-se a este contrato as disposições do Código de Proteção e Defesa do Consumidor instituído pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

Caberá ao SENADO as seguintes obrigações e responsabilidades, sem prejuízo das disposições legais e das estabelecidas na contratação advinda do edital e deste contrato:

I - exercer a gestão e supervisão dos serviços prestados, por servidores ou comissão previamente designados, podendo sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer serviço que não esteja de acordo com as condições e exigências especificadas, acompanhando rigorosamente o cumprimento, pela CONTRATADA, de todas as suas obrigações trabalhistas, previdenciárias e tributárias relacionadas ao respectivo contrato, exigindo cópias dos documentos comprobatórios da quitação dessas obrigações, bem como o exame das carteiras profissionais dos prestadores de serviços;



SENADO FEDERAL

II - comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato, exigindo seu imediato saneamento, sob pena de aplicação das penalidades previstas neste contrato;

III - permitir o acesso e a permanência dos empregados da CONTRATADA às suas dependências para a execução dos serviços contratados, desde que devidamente identificados;

IV - prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela CONTRATADA ou por seu preposto, para cumprimento de suas obrigações;

V - efetuar inspeção com a finalidade de verificar a prestação dos serviços e o atendimento das exigências contratuais;

VI - exigir, mediante justificativa, a imediata substituição de qualquer empregado quando não possuir a qualificação mínima exigida ou sempre que sua conduta for julgada insatisfatória ou inconveniente para o SENADO;

VII - fornecer acesso aos sistemas informatizados a serem utilizados, exclusivamente, para o desempenho dos serviços a serem contratados;

VIII - fornecer crachá de acesso às suas dependências, de uso obrigatório pelos empregados da CONTRATADA;

IX - proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais;

X - efetuar os pagamentos à CONTRATADA conforme estipulado neste instrumento e na legislação em vigor;

XI - fornecer atestados de capacidade técnica quando solicitado, desde que atendidas as obrigações contratuais;

XII - exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, a comprovação das condições de habilitação e qualificação exigidas neste contrato, no edital e em seus anexos.

CLÁUSULA QUARTA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

A CONTRATADA executará os serviços objeto deste contrato, por meio dos trabalhadores alocados no SENADO, sob sua orientação, subordinação e supervisão direta, devendo o início da prestação dos serviços dar-se no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O prazo previsto no *caput* da Cláusula Quarta poderá ser prorrogado, a critério do CONTRATANTE.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A prestação dos serviços será realizada nas dependências do Senado Federal, nos dias úteis, de 7h a 22h.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO TERCEIRO - A prestação dos serviços fora do horário ordinário estabelecido no Parágrafo Segundo deverá ser previamente solicitada ou autorizada pelo Gestor deste contrato, desde que devidamente justificada.

PARÁGRAFO QUARTO - A CONTRATADA deverá empregar pessoal habilitado para a execução dos serviços, observando o quantitativo e a qualificação mínima exigida no Anexo 2 do edital, bem assim a carga horária semanal da categoria profissional, de acordo com a legislação vigente e com o estabelecido neste contrato, no edital e em seus anexos.

I - a comprovação de atendimento da qualificação mínima exigida no Anexo 2 do edital se dará mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- a) certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos;
- b) declaração/atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação, dos registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

II - os profissionais a serem alocados nos postos de trabalho para a execução dos serviços deverão preencher as seguintes condições:

- a) ter idade mínima de 18 anos;
- b) estar quite com as obrigações eleitorais;
- c) estar quite com as obrigações do serviço militar, para os profissionais do sexo masculino;
- d) ter aptidão física e mental para o exercício de suas atribuições.

III - os profissionais alocados nos postos de serviço de supervisão deverão ser devidamente treinados, com capacidade de liderança, responsabilidade da função, atendimento de pessoas, motivação de equipe, identificação de riscos em geral e outros necessários à capacitação profissional de supervisor.

PARÁGRAFO QUINTO - A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

I - Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados em sistema fornecido pelo SENADO, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos Relatórios Gerenciais de Serviços, tratados no Parágrafo Segundo da Cláusula Quinta, e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais.

II - Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos Níveis de Serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO SEXTO – As atividades objeto desta contratação se subdividem nas seguintes áreas:

I - Atividade de Atendimento Remoto:

- a)** Essa modalidade de atividade tem como objetivo estabelecer um ponto inicial de contato com os usuários para a prestação de informações, esclarecimento de dúvidas, registro de requisições de serviços e suporte a recursos computacionais e logísticos;
- b)** Esta atividade deverá funcionar das 07h às 22h, sendo a principal porta de entrada das solicitações de suporte aos incidentes, e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar a maioria das dúvidas e solicitações dos usuários, valendo-se do Sistema de Gerenciamento *Service Desk* SAACA fornecido pelo SENADO e em futuro breve pelo OTRS (Open-source Ticket Request System), que conterá os formulários que deverão ser preenchidos no momento do registro ou consultados no momento de gerar a solução;
- c)** Esta atividade opera em atendimento padronizado, buscando agilizar o processo de resolução de dúvidas e atendimento às solicitações, tendo a função de resolver o máximo de incidentes possível;
- d)** A princípio, os técnicos alocados nesta atividade terão até 15 (quinze) minutos para finalizar o atendimento da ocorrência. Após esse prazo o Supervisor deverá intervir para avaliar se a extensão do prazo procede, permitindo a continuidade do atendimento ou transferindo-o para outra instância. Essa ação e decisão deverão constar no registro da ocorrência, com justificativa;
- e)** A CONTRATADA deverá perseguir a redução do Tempo Médio de Atendimento, de acordo com o aprendizado do ambiente e dos operadores;
- f)** As ocorrências abertas devem conter o registro da solução adotada, indicação do *script* utilizado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento, tais como a identificação do equipamento, do usuário, do atendente, do tempo do fechamento da ocorrência em caso de sucesso ou o encaminhamento a outras instâncias, etc.;
- g)** Para a intervenção nas estações de trabalho, os postos de atendimento remoto estarão equipados com recursos de controle remoto, fornecidos pelo SENADO, evitando, sempre que possível, a necessidade de deslocamento dos técnicos para atendimento presencial;
- h)** O suporte técnico por acesso remoto ao equipamento do usuário só se dará mediante a permissão desse;
- i)** Os incidentes e solicitações de serviço que não puderem ser solucionados remotamente, ou que demandarem tempo de atendimento superior ao tempo máximo de interação, deverão ser escalados para o Supervisor, que a redirecionará à outra instância;



SENADO FEDERAL

- j)** Toda a tramitação de chamados e notificações automáticas deverão ser realizadas através do SAACA ou OTRS (Open-source Ticket Request System) ou o que vier a substituí-lo futuramente, acessível remotamente a todas as equipes que participarem do processo;
- k)** Todos os atendimentos realizados pela equipe de Atendimento Remoto que suscitarem alguma alteração nos componentes ou *scripts* devem ser encaminhadas e tratados pelo Serviço de Gerenciamento, conforme o disposto no Anexo 2 e validados pelo PRODASEN/SENADO, para fins de atualização da Base de Conhecimento;
- l)** Esta atividade requer necessariamente a existência de supervisores que atuarão monitorando a equipe, cabendo-lhe auxiliar os operadores, redistribuir ocorrências, atuar junto ao Serviço de Gerenciamento para notificar a existência de possíveis alterações em componentes e/ou *scripts* validados, para geração de relatórios;
- m)** Cabe ao supervisor acompanhar, em tempo real, os profissionais sob sua supervisão, ouvindo e intercalando as ligações, conforme *status* dos operadores;
- n)** A atividade de atendimento remoto será executada nas dependências do SENADO, no PRODASEN;
 - n.1)** Os postos de supervisores serão colocados em posição de destaque em relação à equipe de operadores de Atendimento Remoto, objetivando facilitar suas intervenções e orientações diretas;
 - n.2)** Os postos de atendimento serão equipados com microcomputadores compatíveis com o padrão da plataforma do SENADO, além de fones tipo “*hands free*”, sendo esses equipamentos fornecidos pelo CONTRATANTE.
- o)** Canais de acesso ao serviço:
 - o.1)** O canal pelo qual ocorrerá o maior volume de chamados é o telefônico (Ramal interno de número 2000, disponibilizado pelo CONTRATANTE), no entanto todos os demais canais de acesso ao serviço, tais como *email*, central de serviços ou controle de qualidade, concorrerão com igual prioridade.

II - Atividade de Atendimento Presencial:

- a)** Esta atividade deverá funcionar das 7h às 22h, visando à solução de suporte técnico presencial a clientes e usuários de TI do SENADO. Deve ser composto de profissionais especializados em supervisão e atendimento técnico;
- b)** Esta atividade é o segundo nível de atendimento, subsequente de Atendimento Remoto, descrito no inciso I. Tem por objetivo receber, avaliar, classificar e resolver os problemas referentes ao funcionamento e manutenção de *softwares*, perfis de usuários, permissões, ligações de cabos e conectores entre as partes do equipamento, inclusive cabo de energização, etc.;



SENADO FEDERAL

- b.1)** Não faz parte do escopo desta atividade a manutenção de *hardware*. Problemas desta natureza serão encaminhados ao Serviço de Redirecionamento de Ocorrências, conforme inciso IV.
- c)** Esta atividade será acionada após ser identificada a necessidade de atendimento presencial, a partir das informações e descrições constantes nas ocorrências abertas pelos técnicos de atendimento remoto, pela Atividade de Gerenciamento, ou pela atividade de Redirecionamento de Ocorrências;
- d)** Ao término do atendimento, o profissional da CONTRATADA que realiza o atendimento presencial efetuará, no Sistema de Gerenciamento *Service Desk* SAACA ou OTRS, ou o que vier a substituí-lo futuramente, o registro do tempo gasto no atendimento, descrição resumida das providências adotadas e informações prestadas ao usuário;
- e)** Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de atendimento presencial, essa deverá alimentar as informações da ocorrência no sistema e a encaminhará ao Atendimento de 3º Nível e Permissões, conforme inciso III;
- f)** Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores de serviço de manutenção e garantia, contratados pelo SENADO, o técnico deverá acionar a Atividade de Redirecionamento de Ocorrências, através do SAACA, OTRS, ou qualquer outra solução que venha a substituí-los no decorrer do contrato, informando sobre a necessidade, localização do equipamento e usuário responsável;
- g)** As soluções providas e/ou os encaminhamentos deverão ser registradas no sistema e mantidas como histórico;
- h)** Após o retorno do equipamento da manutenção, o técnico da CONTRATADA deverá ser acionado pela Atividade de Redirecionamento de Ocorrências, para a instalação e configurações necessárias;
- i)** Todos os atendimentos realizados pela equipe de atendimento presencial, que gerarem alguma alteração nos componentes ou *scripts* que foram objeto de suporte, devem ser tratados pela Atividade de Gerenciamento, para fins de atualização da base de conhecimento. A equipe técnica do PRODASEN/SENADO será sempre acionada para validar inserções/alterações na base de conhecimento;
- j)** Esta atividade requer a existência de supervisores que atuam monitorando a equipe, cabendo-lhe auxiliar os técnicos, redistribuir ocorrências, atuar junto a atividade de Gerenciamento para notificar a existência de possíveis alterações em componentes e/ou procedimentos, etc.;
- j.1)** Uma vez finalizada a ocorrência, a atividade de Gerenciamento deverá efetuar pesquisa de satisfação do usuário, onde serão aferidos os níveis remoto e presencial.
- k)** A atividade de atendimento presencial será executada nas Residências dos Senhores Senadores, no aeroporto e na Torre do Colorado ambos em Brasília-DF;



SENADO FEDERAL

k.1) A atuação em endereços adicionais poderão acontecer excepcionalmente, desde que autorizada pelo Coordenador de Atendimento – COATEN/PRODASEN/SENADO;

k.2) O CONTRATANTE será responsável por prover os meios de transporte necessários à execução da atividade de atendimento presencial;

k.3) As instalações físicas, ramais telefônicos, computadores e os mobiliários necessários à execução da atividade nas dependências do SENADO serão de responsabilidade do CONTRATANTE;

k.4) Os técnicos alocados para atendimento presencial no SENADO deverão ser mantidos em caráter exclusivo, não sendo admitido o compartilhamento com outros clientes da CONTRATADA.

l) Canais de acesso ao serviço:

l.1) Sistema de *Service Desk* SAACA ou OTRS;

l.2) Os técnicos acessarão o sistema através dos computadores do SENADO.

III - Atividade de Atendimento de 3º Nível e Permissões:

a) Esta atividade deverá funcionar das 7h às 22h, visando à solução completa de suporte técnico presencial a clientes e usuários de TI do SENADO. Deve ser composto de profissionais especializados em supervisão e atendimento técnico nível 1 e 2;

b) Esta atividade é o terceiro nível de atendimento, subsequente a atividade de Atendimento Presencial. Tem por objetivo receber, avaliar, classificar e resolver os problemas referentes ao funcionamento e manutenção de *softwares*, perfis de usuários, permissões, ligações de cabos e conectores entre as partes do equipamento, inclusive cabo de energização, e é acionado quando o remoto e o Presencial por algum motivo não conseguir resolver o problema. Geralmente é acionado quando existe a necessidade de estabelecer permissões não autorizadas para os serviços remoto e presencial, bem como quando há a necessidade de interface com outra área no PRODASEN/SENADO;

c) Esta atividade será acionada após ser identificada a necessidade de atendimento, a partir das informações e descrições constantes nas ocorrências abertas pelos técnicos de atendimento remoto, pela Atividade de Gerenciamento, ou pela atividade de Redirecionamento de Ocorrências;

d) Ao término do atendimento, o profissional da CONTRATADA que realiza o atendimento efetuará no software de gerenciamento de *Service Desk* SAACA ou OTRS, ou o que vier a substituí-lo futuramente, o registro do tempo gasto no atendimento, descrição resumida das providências adotadas e informações prestadas ao usuário;



SENADO FEDERAL

e) Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores de serviço de manutenção e garantia, contratados pelo SENADO, o técnico deverá acionar a atividade de Redirecionamento de Ocorrências, através do SAACA, OTRS, ou qualquer outra solução que venha a substituí-los no decorrer do contrato, informando sobre a necessidade, localização do equipamento e usuário responsável.

IV - Atividade de Redirecionamento de Ocorrências:

a) Esta atividade é responsável por acionar as empresas contratadas pelo CONTRATANTE para manterem operacionais os equipamentos ofertados ao SENADO, seja em regime de garantia, de manutenção ou de serviço. Também poderá acionar o próprio PRODASEN/SENADO, conforme o mérito da questão;

b) O tempo decorrente do interstício entre o acionamento da empresa responsável pela garantia ou manutenção do equipamento em questão e a solução do problema não incidem nos NSE indicados na Cláusula Quinta;

b.1) Nesse caso, passarão a ser observados os prazos acordados com as empresas responsáveis pela operação. Estes prazos variam conforme as características dos contratos e dos equipamentos;

c) Esta atividade deverá estar disponível das 7h às 19h;

d) A atividade de Redirecionamento de ocorrências deverá consultar a base de dados para identificar qual empresa está associada à ocorrência em questão, acionando-a para providências;

e) Deverá registrar a data, hora, canal de comunicação usado, número da ordem de serviço gerada, ou identificador pertinente, funcionários envolvidos na transferência de responsabilidade, etc.;

f) Na execução dessa atividade, a CONTRATADA deverá ainda:

f.1) manter-se informada sobre o andamento da ocorrência até o seu fechamento, exigindo que os prazos e cláusulas contratuais sejam obedecidos;

g) A atividade de Redirecionamento de Ocorrências será executado nas dependências do SENADO, em Brasília;

g.1) As instalações físicas, ramais telefônicos, computadores, mobiliários e arquivos necessários à execução do serviço serão de responsabilidade do CONTRATANTE.

V - Atividade de Instalações e Movimentações:

a) Esta atividade é responsável pela movimentação e instalação dos equipamentos (computadores, impressoras e *scanners*, etc), sejam novos ou já existentes na plataforma, substituição de consumíveis (cartuchos de tinta, toner, fusores, baterias, etc.), conforme programação de aquisições, registro de incidentes, mudanças ou ainda solicitações do usuário;



SENADO FEDERAL

- a.1)** O CONTRATANTE oferecerá motorista e veículo para transporte de pessoal e dos equipamentos para a execução dessa atividade;
- b)** A atividade de Instalações e Movimentações será demandado pelo CONTRATANTE por meio da emissão de Ordens de Serviço detalhadas;
- c)** As instalações decorrentes de queima, mal funcionamento, etc., ou substituição de consumíveis, são consideradas incidentes e tratadas como tal;
 - c.1)** Para atender a esses incidentes, a CONTRATADA deverá manter uma equipe técnica, destinada à instalação, *backup*, traslado entre o depósito e o ambiente final (e vice-versa);
- d)** As demais instalações e/ou movimentações serão consideradas mudanças programadas e tratadas como tal;
 - d.1)** O PRODASEN/SENADO implementa periodicamente renovação da sua plataforma de *hardware*, substituindo equipamentos antigos e promovendo, eventualmente, o crescimento vegetativo da plataforma;
 - d.2)** Essas demandas sazonais envolvem a movimentação de lotes numerosos. Para garantir os níveis de serviço acordados, a CONTRATADA deverá, nesses períodos, em conjunto com o SENADO, planejar a redistribuição interna dos funcionários para atender a essas demandas.
- e)** Uma vez emitidas as O.S. (Ordens de Serviço), as equipes da CONTRATADA deverão retirar o equipamento no depósito da COATEN/PRODASEN/SENADO, instalá-los no local indicado pelo CONTRATANTE, migrar os equipamentos dentro do mesmo setor, ou entre setores distintos, caso assim esteja descrito na tabela da O.S., e retornar os equipamentos que serão recolhidos para o depósito da COATEN/PRODASEN/SENADO;
 - e.1)** Caso existam componentes instalados nos computadores, a recuperação e reinstalação do componente deverá ser observada. Essa operação será realizada, preferencialmente, em ambiente de laboratório, pelo mantenedor;
- f)** Quando a instalação / movimentação envolver micros ou repositórios de dados, a CONTRATADA deverá tomar cuidados especiais, evitando que arquivos de um setor sejam acidentalmente levados para outro;
 - f.1)** Quando houver movimentação de equipamentos de um setor para outro, ou quando o equipamento for recolhido para o depósito, o HD deverá ser formatado com a devida ciência do usuário;
 - f.2)** Quando houver movimentação de equipamentos de um setor para outro, o equipamento, qualquer que seja, deverá passar por processo de higienização e, no caso de computadores, a reinstalação da configuração básica, antes de ser destinado ao novo endereço/usuário.



SENADO FEDERAL

g) Caberá à CONTRATADA, efetuar todos os procedimentos de *backup* das máquinas movimentadas e restaurá-los para as novas, configurando o perfil do usuário, *softwares* necessários e todos os dados (inclusive as bases de dados exigidas pelos aplicativos locais a serem reinstalados), verificar a existência e configurar recursos de *scanners* e impressoras proprietárias, devendo empregar somente os recursos do PRODASEN/SENADO para a guarda provisória dos dados do usuário;

g.1) Cabe à CONTRATADA a promoção do *backup* dos arquivos de trabalho, ficando o usuário responsável por seus arquivos pessoais, caso existam.

h) Esta atividade deverá promover, em conjunto com o serviço de atendimento presencial, a configuração do ambiente do usuário de maneira a torná-lo plenamente operacional.

h.1) Incluem-se nessa operação o fornecimento, pelo SENADO, dos *drivers* para instalação/reconfiguração, *softwares* e aplicativos, e mídia para *backup* e *restore* de dados, que poderá ser algum espaço definido em servidor da rede, ou HDs externos;

i) A CONTRATADA deverá manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, relacionando em quais pontos de rede os equipamentos foram conectados, materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento, para atualização das Bases de Dados;

i.1) Será de responsabilidade do SENADO o fornecimento de quaisquer materiais necessários, para instalação e remoção dos equipamentos, como cabos de rede, pontos de rede e demais materiais;

j) A atividade de Instalações será executado nas dependências do SENADO, nas residências dos Senhores Senadores, no aeroporto e na Torre do Colorado, ambos em Brasília/DF;

j.1) A atuação em endereços adicionais poderá acontecer excepcionalmente, desde que autorizada pelo Coordenador de Atendimento – COATEN/PRODASEN/SENADO, sendo o transporte para esses atendimentos de responsabilidade do CONTRATANTE.

VI - Atividade de Monitoração de Rede:

a) A atividade de monitoração de rede deverá estar disponível das 7h às 22h, garantindo a execução de atividades de monitoração, por meio de *software* de monitoração de rede, utilitários e outros sistemas de gerência já implantados ou que venham a ser implantadas no PRODASEN/SENADO, de todos os recursos computacionais, banco de dados, e elementos de conexão necessários para a disponibilidade dos serviços da rede do SENADO;



SENADO FEDERAL

b) Estão incluídas na execução dessa atividade as seguintes atividades:

- b.1)** planejar e implantar procedimentos de monitoração;
- b.2)** identificar problemas na rede do SENADO (*Switches*, roteadores, *storage*, estações de trabalho, programas, *scripts*, etc.);
- b.3)** monitorar o status de servidores, serviços e aplicações, realizando ações de notificação e isolamento de eventos monitorados;
- b.4)** monitorar a performance e a disponibilidade dos servidores de forma a garantir o correto funcionamento dos sistemas e serviços;
- b.5)** executar atividades reativas e pró-ativas de monitoração do ambiente computacional do SENADO;
- b.6)** executar atividades de alerta e encaminhamento de incidentes ao Serviço de Atendimento Remoto, Redirecionamento de Ocorrências e/ou Gerenciamento;
- b.7)** solucionar incidentes, conforme *scripts* acordados;
- b.8)** abrir ocorrências nos casos pertinentes ao Serviço de Redirecionamento de Ocorrências;
- b.9)** acompanhar eventos “*warning*” com abertura de ocorrências ou não, conforme histórico do evento;
- b.10)** emitir relatórios para todos os eventos que estiverem sob responsabilidade do serviço (estatísticas, disponibilidade, etc.);
- b.11)** monitorar manutenções preventivas e corretivas, incluindo verificação de antivírus;
- b.12)** monitorar criticidade de servidores e seus acessos às redes, garantindo que os equipamentos apresentem desempenho e disponibilidade dentro de parâmetros aceitáveis e predefinidos;

c) As informações necessárias à execução desse serviço estarão disponíveis na Base de Ativos da Monitoração;

d) A atividade de monitoração de rede será executada nas dependências do SENADO;

- d.1)** As instalações físicas, ramais telefônicos, computadores, *softwares* e os mobiliários necessários à execução do serviço nas dependências do SENADO serão de responsabilidade do CONTRATANTE;

VII – Atividade de Gerenciamento:

a) A atividade de Gerenciamento deverá estar disponível das 7 às 19 horas, para realizar gerência do software de gerenciamento de Service Desk – SAACA ou OTRS, ou o que vier a substituí-lo futuramente; de forma a garantir a continuidade de funcionamento normal do aplicativo.



SENADO FEDERAL

b) Estão incluídas na execução dessa atividade as seguintes atividades:

- b.1)** elaborar relatórios demonstrativos de averiguação da qualidade dos serviços oferecidos pelas demais equipes de atendimento;
- b.2)** manter, controlar e divulgar o conteúdo da base de soluções;
- b.3)** monitorar os serviços demandados registrados no software de gerenciamento de *Service Desk – SAACA ou OTRS, ou o que vier a substituí-lo futuramente*, indicando possíveis equívocos a serem revistos pelos supervisores das equipes de atendimento;
- b.4)** gerenciar o software de gerenciamento de *Service Desk – SAACA ou OTRS, ou o que vier a substituí-lo futuramente*, mantendo e atualizando as tabelas referentes a administração do sistema (usuários/permissões, serviços, filas, itens de configuração, etc);
- b.5)** gerenciar a base de soluções, controlando e realizando as edições necessárias. Promover treinamentos para divulgação das atualizações;
- b.6)** promover treinamento divulgando a base de conhecimento, os scripts de atendimento remoto e presencial e conhecimentos básicos para uso do software de gerenciamento de *Service Desk – SAACA ou OTRS, ou o que vier a substituí-lo futuramente*;
- b.7)** planejar e produzir pesquisas demonstrativas dos indicadores de qualidade do atendimento realizado pelas demais equipes, elaborando relatórios periódicos (diários, semanais ou mensais) ou sob demanda dos supervisores destas equipes;
- b.8)** definir e gerir os processos de controle de qualidade, realizando pesquisas de satisfação junto aos usuários demandantes dos serviços de atendimento e informar sobre a necessidade de intervenção em situações de manifesta insatisfação do demandante.

c) A atividade de gerenciamento será executada nas dependências do SENADO FEDERAL;

- c.1)** As instalações físicas, ramais telefônicos, computadores, softwares e os mobiliários necessários à execução do serviço nas dependências do SENADO FEDERAL serão de responsabilidade do CONTRATANTE.

PARÁGRAFO SÉTIMO – Os horários de trabalho dos profissionais referidos no Anexo 2 do edital poderão ser alterados de acordo com as necessidades do serviço e por solicitação do gestor.

PARÁGRAFO OITAVO - Os serviços prestados serão avaliados e homologados em até 5 (cinco) dias úteis após a CONTRATADA enviar o Relatório Gerencial de Serviços.



SENADO FEDERAL

I - Caso necessário, o CONTRATANTE poderá exigir a realização de uma reunião, nas dependências do SENADO, para análise do relatório gerencial mensal. Nessa reunião, serão avaliadas as metas alcançadas, bem como as melhorias a serem implementadas, e será assinado termo de homologação - documento a ser definido pelas partes - com as informações necessárias à atestação dos serviços.

PARÁGRAFO NONO - Ao SENADO não caberá qualquer ônus pela rejeição dos serviços considerados inadequados pelo gestor.

PARÁGRAFO DÉCIMO - O SENADO analisará, julgará e decidirá, em cada caso, as questões alusivas a incidentes que se fundamentem em motivos de caso fortuito, força maior, ou qualquer outro que atrase o cumprimento da obrigação, podendo, a seu critério, atribuir a responsabilidade de apurar os atos e fatos comissivos ou omissivos a uma comissão.

I - A CONTRATADA não será responsável por qualquer perda ou dano resultante de caso fortuito ou força maior.

CLÁUSULA QUINTA - DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

A CONTRATADA deverá prestar os serviços definidos no edital, seus anexos e neste contrato, de acordo com os Níveis de Mínimos de Serviço (NMS) abaixo especificados, estando sujeita a glosas pelo seu descumprimento.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Níveis de Serviço são critérios objetivos e mensuráveis, estabelecidos entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/cobertura e segurança.

I - Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal e realizada pelo SENADO, devendo a CONTRATADA, por meio do seu preposto, elaborar Relatório Gerencial de Serviços, apresentando-o ao CONTRATANTE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

I - Devem constar do relatório mencionado no parágrafo anterior, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço definidos e suas respectivas aferições, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual;

PARÁGRAFO TERCEIRO - Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas serão aferidas pelo NMS.



SENADO FEDERAL

I - As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pelo Senado Federal. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

- a)** para o 1º mês de execução contratual: 70% das metas constantes das especificações técnicas;
- b)** para o 2º mês de execução contratual: 80% das metas constantes das especificações técnicas;
- c)** para o 3º mês de execução contratual, 90% das metas constantes das especificações técnicas;
- d)** a partir do 4º mês de execução contratual, 100% das metas constantes das especificações técnicas.

PARÁGRAFO QUARTO - Para efeito desta contratação, estabelecem-se os seguintes tempos-base para a solução dos incidentes e solicitações de serviços:

Serviço	Tempo de Solução (TS) em minutos
Atendimento de Suporte Remoto	20
Atendimento de Suporte Presencial	120

PARÁGRAFO QUINTO - Para efeito desta contratação, ficam definidos e descritos os seguintes indicadores de nível de serviço:

SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO				
Cód.	Indicador	Descrição	Nível de Serviço exigido	Redução na fatura do mês correspondente à prestação dos serviços
01	Índice de Abandono	Razão entre o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 segundos e o total de chamadas recebidas, em termos percentuais.	<=4%	0%
			>4% e <=7%	1,5%
			>7%	3%



SENADO FEDERAL

02	Tempo médio na fila de espera para atendimento telefônico	Razão entre o somatório dos tempos de espera de todas as chamadas telefônicas recebidas e o total de chamadas telefônicas recebidas.	<=2 minutos e 30 segundos	0%
			> 2 minutos e 30 segundos e <= 5 minutos	1,5%
			> 5 minutos	3%
03	Tempo médio de conversação	Razão entre o somatório dos tempos de conversação e o total de chamadas telefônicas atendidas.	<=15 minutos	0%
			> 15 minutos e <= 25 minutos	1,5 %
			> 25 minutos	3 %
04	Índice de Chamadas atendidas no prazo	Razão entre o total de chamadas telefônicas atendidas em até 30 segundos e o total de chamadas telefônicas recebidas, em termos percentuais.	>= 60%	0%
			>=50 % e <60%	1,5 %
			< 50 %	3 %
05	Índice de incidentes ou solicitações de serviço solucionados pelo Suporte Remoto	Razão entre o número de incidentes ou solicitações de serviço registrados e efetivamente solucionados pelo Suporte Remoto e o total de incidentes recebidos pelo Suporte Remoto, em termos percentuais.	>=50%	0%
			>=45% e <50%	1,5%
			45%	3%
06	Índice de incidentes ou solicitações de serviço solucionadas no tempo determinado.	Razão entre o total de solicitações solucionadas em tempo igual ou inferior ao tempo determinado e o total de solicitações solucionadas, em termos percentuais.	<90% das solicitações em até 1TS	0,5%
			<95% das solicitações em até 2TS	0,5%
			<100% das solicitações em até 3TS	0,5%



SENADO FEDERAL

07	Índice de solicitações suspensas indevidamente.	Ocorrências de solicitações cuja contagem de tempo de solução foi interrompida de forma indevida.	Por ocorrência.	0,5%
08	Tempo médio de solução dos incidentes de Suporte Remoto	Razão entre o somatório dos tempos de solução dos incidentes de Suporte Remoto e o total de incidentes solucionados neste nível de atendimento.	<=15 minutos	0%
			>15 minutos e <= 30 minutos	1,5%
			>30 minutos	3%
09	Índice de incidentes reabertos	Razão entre o número de incidentes reabertos cuja execução foi de responsabilidade do Suporte Remoto e o total de incidentes encerrados, em termos percentuais.	>=95%	0%
			>=90% e <95%	1,5%
			<90%	3%
SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL				
Cód.	Indicador	Descrição	Nível de Serviço exigido	Redução na fatura do mês correspondente à prestação dos serviços
10	Índice de incidentes ou solicitações de serviço de prioridade normal solucionadas no tempo determinado.	Razão entre o total de solicitações em tempo igual ou inferior ao tempo determinado e o total de solicitações solucionadas, em termos percentuais.	<65% das solicitações em até 1TS	0,5%
			<75% das solicitações em até 2TS	0,5%
			<90% das solicitações em até 3TS	0,5%
			<100% das solicitações em até 4TS	0,5%



SENADO FEDERAL

11	Índice de incidentes ou solicitações de serviço de prioridade Alta solucionadas no tempo determinado.	Razão entre o total de solicitações em tempo igual ou inferior ao tempo determinado e o total de solicitações solucionadas, em termos percentuais.	<75% das solicitações em até 1TS	0,5%
			<90% das solicitações em até 2TS	0,5%
			<100% das solicitações em até 3TS	0,5%
11	Índice de incidentes reabertos	Razão entre o número de incidentes reabertos cuja execução foi de responsabilidade do suporte técnico presencial e o total de incidentes encerrados neste nível, em termos percentuais.	>=97%	0%
			>=95% e <97%	1,5%
			<95%	3,0%
12	Índice de solicitações suspensas indevidamente.	Ocorrências de solicitações cuja contagem de tempo de solução foi interrompida de forma indevida.	Por ocorrência.	0,5%
ÍNDICES GERAIS E OCORRÊNCIAS				
Cód.	Nome do Indicador	Descrição	Nível de serviço exigido	Redução na fatura do mês correspondente à prestação dos serviços
13	Índice de rotatividade de pessoal	Razão entre o número de profissionais desligados sem justa causa no serviço nos últimos 3 meses / Total de profissionais (técnicos de suporte remoto, suporte presencial), bem como os respectivos	<=5%	0%
			>5% e <=10%	1%
			>10%	2%



SENADO FEDERAL

		supervisores) do contrato nos últimos 3 meses, em termos percentuais.		
14	Não atingimento dos índices em meses alternados ou consecutivos	Deixar de atingir a meta mínima de cada indicador por três meses consecutivos ou cinco alternados	Por ocorrência	4%
15	Registros insuficientes	Realizar detalhamento incompleto da descrição dos incidentes ou solicitações de serviços, bem como das ações e soluções aplicadas.	Por ocorrência	0,5%
16	Índice de satisfação dos usuários	Razão entre o total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o serviço prestado como ótimo ou bom e o total de respostas da pesquisa de satisfação, em termos percentuais.	$\geq 70\%$	0%
			$\geq 60\%$ e $< 70\%$	1%
			$< 60\%$	2%



SENADO FEDERAL

ATIVIDADE DE REDIRECIONAMENTO DE OCORRENCIAS				
Cód.	Indicador	Descrição	Nível de Serviço exigido	Redução na fatura do mês correspondente à prestação dos serviços
17	Índice de chamados abertos aos mantenedores	Razão entre o total de chamados abertos em tempo igual ou inferior ao tempo determinado e o total de chamados, em termos percentuais.	< 80% dos chamados abertos em até 1TS(presencial)	0,5%
			< 100% dos chamados abertos em até 2TS(presencial)	0,5%
ATIVIDADE DE INSTALAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO				
Cód.	Indicador	Descrição	Nível de Serviço exigido	Redução na fatura do mês correspondente à prestação dos serviços
17	Índice de chamados equipamentos remanejados	Razão entre o total de chamados abertos em tempo igual ou inferior ao tempo determinado e o total de chamados, em termos percentuais.	< 70% dos chamados abertos para remanejamento em até 8TS(presencial)	0,5%
			< 100% dos chamados abertos para remanejamento em até 12 TS(presencial)	0,5%

I - As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês;



SENADO FEDERAL

II - A meta exigida representa o parâmetro de valor – exato (=), limite máximo ($\leq$) ou limite mínimo ($\geq$) – que deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos indicadores;

III - Os tempos serão contados a partir do 1º contato do cliente (recebimento da solicitação inicial), mesmo quando houver transferência da solicitação entre serviços;

IV - O índice de satisfação e insatisfação será medido pelo SENADO por meio de pesquisa de satisfação com os usuários.

PARÁGRAFO SEXTO - Sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na Cláusula Décima Segunda, estão previstas, ainda, as seguintes reduções percentuais no faturamento mensal da CONTRATADA pelo não atingimento dos Níveis de Serviço estabelecidos na Tabela do Parágrafo Quinto, de tal modo que reste configurada a inexecução parcial ou total da obrigação:

I - Caso seja constatada a inexecução parcial (quando os índices geral ou específico alcancem 20% a 39,9%), haverá redução do valor mensal faturado em percentual de 20%;

II - Caso seja constatada a inexecução total (quando os índices geral ou específico alcancem 0% a 19,9%), haverá redução do valor mensal faturado em percentual de 30%.

CLÁUSULA SEXTA - DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO

O SENADO pagará à CONTRATADA, pelo objeto deste contrato, o valor mensal estimado de R\$ _____ (_____), correspondente a mão de obra, conforme proposta da CONTRATADA, documento digital nº _____, não sendo, em nenhuma hipótese, permitida a antecipação de pagamentos por serviços não executados ou executados de forma incompleta.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O preço global anual estimado do presente contrato para o período de 12 (doze) meses consecutivos é de R\$ _____ (_____), compreendendo todas as despesas e custos diretos e indiretos, necessários à perfeita execução deste contrato, observada a legislação trabalhista, previdenciária, tributária e convenção coletiva de trabalho.

PARÁGRAFO SEGUNDO – O SENADO pagará à CONTRATADA, acrescendo ao preço global mensal, mediante apresentação de documento fiscal em separado, os valores referentes a eventual serviço extraordinário realizado, quando esgotados todos os meios de utilização do “BANCO DE HORAS”, respeitado o limite fixado pela legislação, por empregado, na conformidade do inciso XIII da Cláusula Segunda deste contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Os pagamentos serão efetuados mensalmente, por intermédio de depósito em conta bancária da CONTRATADA, condicionados ao prévio atesto dos serviços pelo gestor, mediante a apresentação do Relatório Gerencial de Serviços, de que trata o Parágrafo Segundo da Cláusula Quinta, a homologação indicada no Parágrafo Oitavo da Cláusula Quarta e o recebimento do documento fiscal, em 2 (duas) vias, com a discriminação dos serviços, cuja data de emissão não poderá ser anterior à do último dia do mês vencido.



SENADO FEDERAL

I - O valor mensal a ser pago estará associado ao alcance das metas estabelecidas na prestação dos serviços, estando sujeito à glosa quando não houver o seu cumprimento, em conformidade com o definido na Cláusula Quinta, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na Cláusula Décima Segunda.

PARÁGRAFO QUARTO - O primeiro documento fiscal a ser apresentado terá como período de referência o dia de início da prestação dos serviços e o último dia desse mês, e os documentos fiscais subsequentes terão como referência o período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês.

PARÁGRAFO QUINTO - Os pagamentos serão efetuados com prazo não superior a **30 (trinta) dias**, a contar do recebimento do documento fiscal, condicionados à apresentação de:

I - prova de quitação da folha de pagamento específica deste contrato, relativamente ao período constante do documento fiscal apresentado, a ser emitida pela instituição bancária que efetuar o crédito em conta corrente dos empregados dos valores referentes tanto à remuneração mensal quanto ao 13º salário, conforme o caso, contendo o nome do funcionário e o valor do crédito promovido;

II - Guias de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP) e Guias de Relação de Empregados (GRE); bem como, de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS (CRF), a Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, e ainda, a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

III - espelho da folha de pagamento dos empregados a serviço do SENADO específica deste contrato;

IV - comprovantes de fornecimento de auxílio-transporte e auxílio-alimentação aos empregados da CONTRATADA que prestem os serviços objeto do presente contrato;

V - tabela demonstrando os descontos efetuados na nota fiscal do mês de referência, sobre os valores com obrigação mensal sem comprovação de pagamento (Vale-Transporte, Auxílio Alimentação, Adicional Noturno, etc.), tendo como base de cálculo a fórmula de composição de custos utilizada na formulação da planilha de preços das categorias;

VI - planilhas de custos de cada categoria e informações sobre qualquer outra vantagem;

VII - planilha discriminada com o controle de frequência dos profissionais no horário ordinário e extraordinário.

PARÁGRAFO SEXTO – Eventual(is) irregularidade(s) constatada(s) na apresentação dos documentos elencados no Parágrafo Quinto ensejará(ão) a suspensão do pagamento até que haja a regularização da pendência por parte da CONTRATADA pelo prazo máximo de 30 (trinta) dias, sem prejuízo da possibilidade de aplicação de penalidade, bem como de rescisão unilateral pela Administração.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO SÉTIMO – A falta de qualquer empregado, sem a reposição prevista no inciso IX da Cláusula Segunda, implicará desconto automático de 1/30 (um trinta avos) do valor unitário mensal da categoria, por dia, sem prejuízo da incidência da multa contratual prevista no Parágrafo Oitavo da Cláusula Décima Segunda.

PARÁGRAFO OITAVO – Nos direitos e vantagens variáveis dos empregados, a CONTRATADA, mensalmente, se creditará dos valores efetivamente gastos naquela rubrica, até o limite do custo mensal apurado segundo as planilhas de composição de custos apresentadas na licitação.

PARÁGRAFO NONO – No encaminhamento do documento fiscal, a CONTRATADA deverá fazer demonstração analítica da cobrança de cada rubrica de que trata esta cláusula.

PARÁGRAFO DÉCIMO – Se a CONTRATADA não efetuar a glosa respectiva, o gestor o fará unilateralmente.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - As eventuais despesas bancárias decorrentes de transferência de valores para outras praças ou agências são de responsabilidade da CONTRATADA.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - Havendo vício a reparar em relação ao documento fiscal apresentado ou em caso de descumprimento pela CONTRATADA de obrigação contratual, o prazo constante do parágrafo sexto desta cláusula será suspenso até que haja reparação do vício ou adimplemento da obrigação.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pelo CONTRATANTE, entre o término do prazo referido no parágrafo sexto e a data do efetivo pagamento do documento fiscal, a serem incluídos em documento fiscal próprio, são calculados por meio da 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 em atraso;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = i / 365 \quad I = 6 / 100 / 365 \quad I = 0,00016438$$

Onde i = taxa percentual anual no valor de 6%



SENADO FEDERAL

CLÁUSULA SÉTIMA - DA REPACTUAÇÃO E DO REAJUSTE

A repactuação deste contrato é permitida para os valores provenientes de acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho exclusivamente para os itens de custos de mão de obra, desde que observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data do orçamento a que a proposta se referir admitindo-se como termo inicial a data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho vigente à época da apresentação da proposta, quando a maior parcela do custo da contratação for decorrente de mão de obra e estiver vinculada às datas-base destes instrumentos.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Os itens correspondentes a despesas operacionais administrativas (custos indiretos), lucro e insumos (exceto quanto a obrigações decorrentes de acordo ou convenção coletiva de trabalho e de Lei), constantes da Planilha de Preços de Mão de Obra do Anexo 5 do edital, serão reajustados com base na variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC, após 12 (doze) meses contados da data da assinatura do contrato, não incidindo sobre tais itens quaisquer variações decorrentes de acordo, convenção ou dissídio coletivos de trabalho.

PARÁGRAFO SEGUNDO - O primeiro reajuste dos itens mencionados no parágrafo anterior levará em conta para fins de cálculo a variação do índice pactuado entre a data de apresentação da proposta e do primeiro aniversário do contrato, sendo que os reajustes subsequentes ocorrerão sempre nos aniversários seguintes, aplicando-se a variação ocorrida no último período.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-bases diferenciadas, a data inicial para a contagem da anualidade da repactuação será a data-base da categoria profissional que represente a maior parcela do custo de mão de obra da contratação.

PARÁGRAFO QUARTO – Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data da última repactuação ocorrida.

PARÁGRAFO QUINTO – A repactuação será precedida de solicitação da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos relativos a mão de obra, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo ou convenção coletiva que a fundamenta, devendo ser observada a adequação aos preços de mercado.

PARÁGRAFO SEXTO - É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Os efeitos financeiros da repactuação serão devidos somente a partir da data de assinatura do respectivo termo aditivo, admitindo-se a retroação dos efeitos exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra e estiver vinculada a instrumento legal, acordo, convenção ou sentença normativa que contemple data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO OITAVO – Desde que acordada entre as partes, o valor contratual do objeto da repactuação poderá ter sua vigência iniciada em data futura, sem prejuízo da contagem de periodicidade para as próximas concessões.

PARÁGRAFO NONO – O prazo para a CONTRATADA solicitar a repactuação encerra-se na data da prorrogação contratual subsequente à decisão do dissídio coletivo ou à homologação do novo acordo ou convenção coletiva de trabalho que fixar os novos custos de mão de obra da categoria profissional abrangida pelo contrato, ou na data do encerramento da vigência do contrato, caso não haja prorrogação.

PARÁGRAFO DÉCIMO - Nas repactuações baseadas em convenções coletivas de trabalho, não serão aplicados os índices apresentados pela CONTRATADA quando estes estiverem injustificada ou abusivamente mais altos que aqueles praticados no mercado relevante, hipótese em que será apurada a média dos índices utilizados nas convenções coletivas de trabalho relativas a períodos semelhantes, utilizando-se o percentual resultante como limite para a repactuação.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - A Administração poderá prever o pagamento retroativo do período que a proposta de repactuação permaneceu sob sua análise, por meio de Termo de Acerto Final de Contas, se extinto o contrato.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – O arredondamento de valores e preços deste contrato reger-se-á da seguinte forma, nos termos do Ato do Primeiro-Secretário nº 20/2010.

I – para os valores utilizados em operações matemáticas de somatório serão utilizadas duas casas decimais e para aplicação de índices de correção monetária serão utilizadas sete casas decimais;

II – quando a casa decimal imediatamente posterior à definida na alínea I for igual ou superior a cinco aumenta-se a casa decimal anterior em uma unidade, e quando for inferior a cinco permanecerá a mesma inalterada.

CLÁUSULA OITAVA - DOS ACRÉSCIMOS E DAS SUPRESSÕES

A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões até o limite legal estabelecido no art. 65, inciso II, §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA NONA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta da dotação orçamentária classificada como Programa de Trabalho _____ e Natureza de Despesa _____, tendo sido empenhadas mediante a Nota de Empenho nº _____.

PARÁGRAFO ÚNICO - Para os exercícios futuros, o SENADO emitirá notas de empenho, indicando a dotação orçamentária à conta da qual correrão as despesas, independentemente de celebração de termo aditivo.



SENADO FEDERAL

CLÁUSULA DÉCIMA - DA GARANTIA

A CONTRATADA prestará garantia destinada a assegurar a plena execução do contrato, no valor de R\$ _____ (_____), correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global deste contrato, nos termos do art. 56 da Lei nº 8.666/93, em uma das seguintes modalidades:

I - caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

II - seguro-garantia; ou

III - fiança bancária.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A CONTRATADA deverá efetivar a prestação da garantia e apresentar o comprovante respectivo ao Gestor do contrato, em até 10 (dez) dias corridos a contar do recebimento da via assinada do contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A garantia será recalculada, nas mesmas condições e proporções, sempre que ocorrer modificação no valor deste contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO - No caso de vencimento, utilização ou recálculo da garantia, a CONTRATADA terá o prazo de 10 (dez) dias, a contar da ocorrência do fato, para renová-la ou complementá-la.

PARÁGRAFO QUARTO - A garantia será liberada, se for o caso, até 15 (quinze) dias após a comprovação do adimplemento de todas as verbas devidas aos empregados a título rescisório, observando-se os requisitos do Parágrafo Quinto da Cláusula Sexta.

I - A garantia prevista somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação;

II - Caso o pagamento de que trata o inciso anterior não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela Administração.

PARÁGRAFO QUINTO - A garantia a que se refere esta cláusula terá vigência durante todo o prazo de execução do contrato, devendo se estender até o prazo de 3 (três) meses, após o término da vigência contratual.

PARÁGRAFO SEXTO – O valor da garantia não poderá ser decrescente em função da execução gradual do contrato, nem poderá a garantia estar condicionada a elementos externos à relação entre o SENADO e a CONTRATADA.

PARÁGRAFO SÉTIMO – A garantia, inclusive na modalidade seguro-garantia, deverá assegurar ressarcimento, indenização e pagamento de, no mínimo:

I – prejuízos advindos do não cumprimento do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

II – multas aplicadas pelo SENADO à CONTRATADA;



SENADO FEDERAL

III – prejuízos causados ao SENADO e/ou a terceiros decorrentes de responsabilidade civil da CONTRATADA durante a execução do contrato;

IV – obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias decorrentes da execução do contrato e não honradas pela CONTRATADA;

V – prejuízos decorrentes de acidentes de trabalho oriundos da execução do contrato.

PARÁGRAFO OITAVO – A garantia apresentada será avaliada pelo SENADO, não se admitindo qualquer restrição ou condicionante à sua plena execução, sobretudo se apresentada em alguma das formas previstas nos incisos II e III do caput desta cláusula, garantia que será rejeitada se houver exclusão ou omissão de quaisquer das responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, nos termos do parágrafo anterior.

PARÁGRAFO NONO – Caso a garantia contratual não seja apresentada de acordo com as exigências previstas nesta cláusula, o SENADO fica autorizado a reter parte do pagamento mensal à CONTRATADA para formação de reserva financeira, em valor equivalente ao da regular garantia contratual, sem prejuízo das sanções cabíveis.

I – Os valores retidos ficarão reservados em conta orçamentária, a título de garantia, e, por esta razão, não serão objeto de qualquer atualização monetária, salvo no caso de a CONTRATADA abrir conta bancária apta a receber depósito caução.

II – A liberação dos valores retidos fica condicionada à execução plena do contrato ou à apresentação de garantia idônea por parte da CONTRATADA, nos termos dos incisos I a III do caput desta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA FISCALIZAÇÃO

Caberá aos gestores designados pela Diretora-Geral ou Diretor-Geral Adjunto de Contratações promover todas as ações necessárias ao fiel cumprimento deste contrato, observado o disposto no Ato da Comissão Diretora nº 02, de 2008.

PARÁGRAFO DÉCIMO - Os serviços objetos desta contratação serão fiscalizados por fiscal titular e um substituto designados pelo SENADO, com autoridade para exercer toda e qualquer ação de orientação geral, controle e fiscalização a execução contratual.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - À Fiscalização compete, entre outras atribuições:

I - solicitar à CONTRATADA e a seus prepostos, ou obter da Administração, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento do contrato e anexar aos autos do processo correspondente cópia dos documentos escritos que comprovem essas solicitações de providências;

II - acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, bem como analisar e mensurar as ocorrências verificadas por meio dos Relatórios de Ocorrências expedidos pelos profissionais alocados na função de Supervisor de Atendimento;

III - ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de empregado da CONTRATADA que estiver sem crachá, que embaraçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente;



SENADO FEDERAL

IV - ordenar à CONTRATADA corrigir, refazer ou reconstruir as partes do objeto contratual executadas com erros, imperfeições ou em desacordo com as especificações;

V - manter organizado e atualizado um sistema de controle em que se registrem as ocorrências ou os serviços descritos de forma analítica;

VI - acompanhar e atestar a prestação dos serviços contratados e indicar a ocorrência de inconformidade desses serviços ou não cumprimento do contrato;

VII - mensalmente, por ocasião do atesto dos serviços prestados, promover rigorosa conferência do faturamento, de acordo com registro próprio de controle da prestação dos serviços, e encaminhar a fatura para pagamento apenas após a CONTRATADA comprovar a quitação das obrigações previdenciárias e trabalhistas;

VIII - fiscalizar o cumprimento de suas determinações quanto aos salários, mediante exame da carteira de trabalho, previdência social e função profissional, a qual, quando solicitada, deverá ser encaminhada à FISCALIZAÇÃO.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - A ação da Fiscalização não exime a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS PENALIDADES

Pelo atraso injustificado na execução deste contrato ou pela sua inexecução total ou parcial, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes penalidades:

I - advertência;

II - multa;

III – suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com o SENADO, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

IV – impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento no SICAF e no cadastro de fornecedores do SENADO pelo prazo de até 5 (cinco) anos; e

V - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir ao SENADO os prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base nas alíneas III e IV desta Cláusula.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Sem prejuízo das sanções previstas nos incisos II e V desta Cláusula, com fundamento no art. 7º da Lei nº 10.520/2002, a CONTRATADA ainda poderá ser impedida de licitar e contratar com a União e descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores do SENADO pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantido o contraditório e a ampla defesa, sempre que ocorrer alguma das seguintes hipóteses:

I - apresentar documentação falsa;



SENADO FEDERAL

- II – fraudar a execução do contrato;
- III – comportar-se de modo inidôneo;
- IV – fazer declaração falsa;
- V – cometer fraude fiscal.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A ocorrência de alguma das hipóteses constantes do parágrafo anterior enseja a rescisão unilateral do contrato, sujeitando-se a CONTRATADA à multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Sem prejuízo das sanções previstas neste contrato, os atos lesivos à administração pública previstos no inciso IV do artigo 5º da Lei nº 12.846/2013 sujeitarão os infratores às penalidades ali previstas.

PARÁGRAFO QUARTO - Decorrido o prazo previsto para o início da execução deste contrato, sem a prestação dos serviços, será aplicada multa diária de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor global deste contrato até o limite de 30 (trinta) dias, após o qual será aplicada, cumulativamente, multa de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato, sem prejuízo das demais sanções administrativas previstas nesta cláusula, observando-se os critérios constantes do Parágrafo Décimo Quinto.

PARÁGRAFO QUINTO – A não apresentação da documentação prevista no Parágrafo Quinto, inciso II, da Cláusula Sexta, sujeitará a CONTRATADA à multa de 0,05% (meio décimo por cento) a 0,1% (um décimo por cento), ao dia, sobre o valor global do contrato, até o limite de 30 (trinta) dias, observando-se os critérios constantes do Parágrafo Décimo Quinto.

PARÁGRAFO SEXTO - Durante o período de 30 (trinta) dias previsto nos Parágrafos Quarto e Quinto, a critério do SENADO, este contrato poderá ser rescindido, sem prejuízo das demais sanções.

PARÁGRAFO SÉTIMO – O atraso na apresentação da garantia contratual prevista na Cláusula Décima sujeitará a CONTRATADA à multa de 0,07% (sete centésimos por cento) ao dia, sobre o valor global do contrato, até o limite de 2% (dois por cento), contando-se o prazo a partir do dia da data de assinatura do contrato até o dia da efetiva prestação da garantia ou da retenção prevista no Parágrafo Nono da Cláusula Décima.

PARÁGRAFO OITAVO - Pelo descumprimento das obrigações contratuais ou execução insatisfatória dos serviços, omissão e outras faltas, a CONTRATADA ficará sujeita à multa, em percentuais definidos nos quadros a seguir, incidente sobre o valor contratual mensal vigente, sem prejuízo das outras sanções previstas em lei.



SENADO FEDERAL

GRAU 1	
De 0,1% (um décimo por cento) a 0,2% (dois décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
1	Deixar de fornecer ao gestor do contrato relação nominal, em meio magnético, currículos e documentos necessários à expedição de crachá relativamente aos profissionais, no prazo estabelecido, por ocorrência.
2	Deixar de observar as determinações do SENADO quanto à permanência e circulação de seus empregados nos prédios, por ocorrência.
3	Deixar de manter a disciplina nos locais dos serviços e não substituir o empregado com conduta julgada inconveniente, por empregado e por dia.
4	Deixar de apresentar cópia autenticada das alterações contratuais, quando realizadas, por ocorrência.
5	Veicular publicidade acerca do serviço a que se refere o presente contrato, sem autorização expressa do Senado Federal, por ocorrência.
GRAU 2	
De 0,3 (três décimos por cento) a 0,4% (quatro décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
6	Deixar de exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados, por dia.
7	Deixar de cumprir orientação do gestor quanto à execução dos serviços, por ocorrência.
8	Deixar de atender à convocação do gestor para prestação de serviços em horário e dia extraordinários, por ocorrência.
9	Deixar de comunicar ao gestor e de registrar no Livro de Ocorrências as anormalidades verificadas na execução dos serviços, por ocorrência.
10	Manter profissional não qualificado em serviço, por ocorrência.
GRAU 3	
De 0,5 (cinco décimos por cento) a 0,8% (oito décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
11	Deixar de cumprir às exigências relativas às normas disciplinares e às orientações de segurança e de prevenção de incêndios, por ocorrência.
12	Deixar de fornecer a seus empregados equipamentos de proteção e segurança do trabalho, de acordo com a legislação em vigor, exigindo-lhes o uso em serviço, por ocorrência.
13	Atrasar ou deixar de executar, injustificadamente, serviço especificado, por ocorrência.
14	Deixar de fornecer produtos, materiais, ferramentas, instrumentos de uso necessário à execução do objeto do contrato, de acordo com o especificado no edital, por ocorrência.
GRAU 4	
De 0,9 (nove décimos por cento) a 1,6% (um vírgula seis décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
15	Manter em serviço número de profissionais inferior ao contratado, por empregado e por dia.
16	Deixar de efetuar o pagamento de salários, auxílio transporte, auxílio alimentação e demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, seguros, encargos fiscais e sociais, bem assim como todas as despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato, por ocorrência e por dia.
17	Deixar de observar a legislação trabalhista, previdenciária e Convenções Coletivas das respectivas categorias, por empregado.



SENADO FEDERAL

GRAU 5	
De 1,7 (um vírgula sete décimos por cento) a 3,2% (três vírgula dois décimos por cento)	
ITEM	INFRAÇÃO
18	Interromper a realização dos serviços, por dia de paralisação.
19	Deixar de manter, durante a execução do contrato, as condições que ensejaram sua contratação, por ocorrência.
20	Deixar de indenizar o SENADO ou terceiros no caso de danos causados por seus empregados ou prepostos em razão da execução do presente contrato, por ocorrência.
21	Contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes até o 3º grau, na linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, dos Senadores e servidores ocupantes de cargos ou funções comissionadas, na forma do Ato da Comissão Diretora do Senado Federal nº 05/2011 e Decreto nº 7.203, de 2010.

PARÁGRAFO NONO - A reincidência de infrações do mesmo grau, previstas nos quadros do parágrafo anterior, fará incidir o acréscimo de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da multa aplicada.

PARÁGRAFO DÉCIMO - Para os casos de infrações contratuais não previstas nos parágrafos anteriores, o SENADO aplicará multa, a ser fixada entre os graus 1 e 5, em razão da gravidade apurada.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - Os percentuais previstos nos quadros do Parágrafo Oitavo desta cláusula, somadas todas as penalidades aplicadas, não poderão superar, em cada mês, o máximo de 30% (vinte por cento) do valor mensal do contrato, ressalvadas as hipóteses especiais dos Parágrafos Segundo e Quarto desta cláusula.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - A reincidência na aplicação do percentual máximo previsto no parágrafo anterior poderá ensejar a rescisão unilateral do contrato.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - Além das multas previstas nos parágrafos anteriores, o contrato poderá ser rescindido unilateralmente nos termos do Parágrafo Quinto da Cláusula Décima Terceira, ficando ainda a CONTRATADA sujeita à multa correspondente a até 10% (dez por cento) do valor global deste contrato, fixada, a critério do SENADO, em função da gravidade apurada.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO – Caracteriza-se como falta grave, compreendida como falha na execução do contrato, o não recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais previdenciárias, bem como o não pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio alimentação, que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e da declaração de impedimento de licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/2002.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO – Na aplicação das penalidades, a autoridade competente observará:

I – os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade;

II – a não reincidência da infração;

III – a atuação da contratada em minorar os prejuízos advindos de sua conduta omissiva ou comissiva;



SENADO FEDERAL

IV – a execução satisfatória das demais obrigações contratuais; e

V – a não existência de efetivo prejuízo material à Administração.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO – A multa de valor irrisório poderá ser convertida em pena de advertência, a critério da autoridade competente.

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO – Em casos excepcionais, caso a penalidade prevista se mostre desproporcional à gravidade da infração e ao prejuízo ou risco de prejuízo dela decorrente, a autoridade competente poderá, justificadamente, reduzi-la, observados os demais critérios previstos no Parágrafo Décimo Quinto.

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO – A multa aplicada, após regular processo administrativo e garantido o direito de ampla defesa, será descontada das faturas emitidas pela CONTRATADA ou recolhida por meio de GRU – Guia de Recolhimento da União.

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO – Não ocorrendo quitação da multa, na forma do parágrafo anterior, será o valor remanescente descontado da garantia ou, em último caso, cobrado judicialmente.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA RESCISÃO

A inexecução total ou parcial deste contrato enseja a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei n.º 8.666/93.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A rescisão deste contrato se dará por ato unilateral e escrito do SENADO, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei nº 8.666/93.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A rescisão poderá ocorrer ainda da seguinte forma:

I – amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para o SENADO; ou

II – judicial, nos termos da legislação.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente do SENADO.

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

PARÁGRAFO QUINTO – Ao SENADO é reconhecido o direito de rescisão administrativa, nos termos do artigo 79, inciso I, da Lei nº 8.666/93, aplicando-se, no que couber, as disposições dos §§ 1º e 2º do mesmo artigo, bem como as do artigo 80 da referida lei.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA VIGÊNCIA

O presente contrato terá vigência por 12 (doze) meses consecutivos, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, a critério das partes e mediante termo aditivo, observado o artigo 57, II, da Lei n.º 8.666/93.



SENADO FEDERAL

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Caso as partes não se interessem pela prorrogação deste contrato, deverão manifestar sua vontade, no mínimo, 90 (noventa) dias antes do término da vigência contratual.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Toda prorrogação de prazo deverá ser justificada por escrito e previamente autorizada pela autoridade competente.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A CONTRATADA deverá, em até 60 (sessenta) dias contados do término do contrato, apresentar comprovação de quitação de todos os débitos rescisórios de caráter trabalhista devidos aos seus empregados, segundo os requisitos do inciso XXIV da Cláusula Segunda e do Parágrafo Quinto da Cláusula Sexta.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO

Fica eleito o foro da Justiça Federal no Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, para dirimir questões decorrentes do cumprimento deste contrato.

Assim ajustados, assinam o presente instrumento em duas vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas adiante designadas, que também o subscrevem.

Brasília-DF, 1º de abril de 2014.

SENADO FEDERAL

REPRESENTANTE

CONTRATADA

Diretor da SADCON

Coordenador COPLAC



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2016

(Processo nº 00200.012704/2015-63)

ANEXO 8

DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Declaramos que esta empresa _____, inscrita no CNPJ (MF) nº _____, inscrição estadual nº _____, estabelecida no (a) _____ possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e administração pública:

Nome do Órgão/Empresa	Nº/Ano do Contrato	Valor total do contrato
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Valor total dos Contratos _____

Local e data

Assinatura e carimbo do emissor

Observações:

1. Esta declaração deverá ser emitida em papel que identifique a empresa;
2. O licitante deverá informar **todos** os contratos vigentes



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2016

(Processo nº 00200.012704/2015-63)

ANEXO 9

MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

A licitante deverá enviar sua proposta de preços, conforme modelo abaixo, à Comissão Permanente de Licitação, nos termos do Capítulo XI – DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº ____/____				
Data de abertura:				
Nome da empresa:				
CNPJ:				
Endereço:				
CEP:				
Telefone: (DDD)				
Fax: (DDD)				
e-mail:				
Dados bancários:				
Nome do representante legal da empresa: (que assinará o contrato)				
CPF: (do representante legal da empresa que assinará o contrato)				
RG/órgão emissor: (do representante legal da empresa que assinará o contrato)				
Instrumento de outorga de poderes: (encaminhar cópia do instrumento de outorga de poderes)				
Empresa beneficiária da desoneração tributária prevista na Lei nº 12.546/2011? () Não () Sim				
Indicar fundamentação legal (norma, artigo e inciso)				
Certificação digital: O representante legal da empresa que assinará o contrato possui certificação ICP Brasil? () Sim () Não				
Mão de Obra				
Item	Categoria	Total de Funcionários	Valor Unitário Mensal (R\$)	Valor Total Mensal (R\$)
Valor total anual				R\$
SINDICATO DA CATEGORIA:				
DATA BASE DA CATEGORIA: DIA/MÊS/ANO:				
Valor global anual				

Instruções de preenchimento:



SENADO FEDERAL

A licitante deverá informar os preços por item, total do item, e total global da proposta, seguindo a numeração constante no edital.

O instrumento de outorga de poderes ao representante legal que irá assinar o contrato deverá ser encaminhado em anexo à proposta de preços.

Os valores unitários e totais deverão ser grafados somente até os centavos.

A proposta de preços deverá estar datada e assinada.



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2016

(Processo nº 00200.012704/2015-63)

ANEXO 10

MODELO DE AUTORIZAÇÃO

AUTORIZAÇÃO

Autorizo o CONTRATANTE a fazer o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas, contribuições sociais e FGTS aos trabalhadores, concernentes a este contrato, quando houver falha no cumprimento das obrigações por parte desta Empresa, até o momento da regularização.

Autorizo também o CONTRATANTE reter da fatura o valor da garantia contratual, na hipótese de não apresentação da garantia no prazo acordado.

EMPRESA:

CNPJ:

Representante

Cargo:



SENADO FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 033/2016

(Processo nº 00200.012704/2015-63)

ANEXO 11

ACORDO ENTRE O MPT – MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO E A AGU - ADVOCACIA GERAL DA UNIÃO

Acordo entre MPT e AGU impede a União de contratar trabalhadores por meio de cooperativas de mão de obra.

Termo de Conciliação Judicial

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO, neste ato representado pelo Procurador-Geral do Trabalho, Dr. Guilherme Mastrichi Basso, pela Vice-Procuradora-Geral do Trabalho, Dra. Guiomar Rechia Gomes, pelo Procurador-Chefe da PRT da 10ª Região, Dr. Brasilino Santos Ramos e pelo Procurador do Trabalho, Dr. Fábio Leal Cardoso, e a UNIÃO, neste ato representada pelo Procurador-Geral da União, Dr. Moacir Antonio da Silva Machado, pela Sub Procuradora Regional da União - 1ª Região, Dra. Helia Maria de Oliveira Bettero e pelo Advogado da União, Dr. Mário Luiz Guerreiro;

CONSIDERANDO que toda relação jurídica de trabalho cuja prestação laboral não eventual seja ofertada pessoalmente pelo obreiro, em estado de subordinação e mediante contraprestação pecuniária, será regida obrigatoriamente pela Consolidação das Leis do Trabalho ou por estatuto próprio, quando se tratar de relação de trabalho de natureza estatutária, com a Administração Pública;

CONSIDERANDO que a legislação consolidada em seu art. 9º, comina de nulidade absoluta todos os atos praticados com o intuito de desvirtuar, impedir ou fraudar a aplicação da lei trabalhista;

CONSIDERANDO que as sociedades cooperativas, segundo a Lei nº. 5.764, de 16.12.1971, art. 4º "(...) são sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, não sujeitas à falência, constituídas para prestar serviços aos associados".

CONSIDERANDO que as cooperativas podem prestar serviços a não associados somente em caráter excepcional e desde que tal faculdade atenda aos objetivos sociais previstos na sua norma estatutária (art. 86 da Lei nº. 5.764, de 16.12.1971), aspecto legal que revela a patente



SENADO FEDERAL

impossibilidade jurídica das cooperativas funcionarem como agências de locação de mão de obra terceirizada;

CONSIDERANDO que a administração pública está inexoravelmente jungida ao princípio da legalidade, e que a prática do *merchandise* é vedada pelo art. 3º da CLT e repelida pela jurisprudência sumulada do C. TST (En. 331);

CONSIDERANDO que os trabalhadores aliciados por cooperativas de mão de obra, que prestam serviços de natureza subordinada à UNIÃO, embora laborem em situação fática idêntica a dos empregados das empresas prestadoras de serviços terceirizáveis, encontram-se à margem de qualquer proteção jurídico-laboral, sendo-lhes sonogada a incidência de normas protetivas do trabalho, especialmente àquelas destinadas a tutelar a segurança e higidez do trabalho subordinado, o que afronta o princípio da isonomia, a dignidade da pessoa humana e os valores sociais do trabalho (arts. 5º, caput, e 1º, III e IV, da Constituição Federal);

CONSIDERANDO que num processo de terceirização o tomador dos serviços (no caso a administração pública) tem responsabilidade sucessiva por eventuais débitos trabalhistas do fornecedor de mão de obra, nos termos do Enunciado 331, do TST, o que poderia gerar graves prejuízos financeiros ao erário, na hipótese de se apurar a presença dos requisitos do art. 3º da CLT na atividade de intermediação de mão de obra patrocinada por falsas cooperativas;

CONSIDERANDO o teor da Recomendação para a Promoção das Cooperativas aprovada na 90ª sessão da OIT – Organização Internacional do Trabalho, em junho de 2002, dispondo que os Estados devem implementar política no sentido de: "8.1.b Garantir que as cooperativas não sejam criadas para, ou direcionadas a, o não cumprimento das leis do trabalho ou usadas para estabelecer relações de emprego disfarçados, e combater pseudocooperativas que violam os direitos dos trabalhadores, velando para que a lei trabalhista seja aplicada em todas as empresas."

RESOLVEM

Celebrar CONCILIAÇÃO nos autos do Processo nº 01082-2002-020-10-00-0, em tramitação perante a MM. Vigésima Vara do Trabalho de Brasília-DF, mediante os seguintes termos:

Cláusula Primeira - A UNIÃO abster-se-á de contratar trabalhadores, por meio de cooperativas de mão de obra, para a prestação de serviços ligados às suas atividades-fim ou meio, quando o labor, por sua própria natureza, demandar execução em estado de subordinação, quer em relação ao tomador, ou em relação ao fornecedor dos serviços, constituindo elemento essencial ao desenvolvimento e à prestação dos serviços terceirizados, sendo eles:

- a) – serviços de limpeza;
- b) – serviços de conservação;
- c) – serviços de segurança, de vigilância e de portaria;
- d) – serviços de recepção;
- e) – serviços de copeiragem;
- f) – serviços de reprografia;



SENADO FEDERAL

- g) – serviços de telefonia;
- h) – serviços de manutenção de prédios, de equipamentos, de veículos e de instalações;
- i) – serviços de secretariado e secretariado executivo;
- j) – serviços de auxiliar de escritório;
- k) – serviços de auxiliar administrativo;
- l) – serviços de office boy (contínuo);
- m) – serviços de digitação;
- n) – serviços de assessoria de imprensa e de relações públicas;
- o) – serviços de motorista, no caso de os veículos serem fornecidos pelo próprio órgão licitante;
- p) – serviços de ascensorista;
- q) – serviços de enfermagem; e
- r) – serviços de agentes comunitários de saúde.

Parágrafo Primeiro – O disposto nesta Cláusula não autoriza outras formas de terceirização sem previsão legal.

Parágrafo Segundo – As partes podem, a qualquer momento, mediante comunicação e acordos prévios, ampliar o rol de serviços elencados no caput.

Cláusula Segunda - Considera-se cooperativa de mão de obra, aquela associação cuja atividade precípua seja a mera intermediação individual de trabalhadores de uma ou várias profissões (inexistindo assim vínculo de solidariedade entre seus associados), que não detenham qualquer meio de produção, e cujos serviços sejam prestados a terceiros, de forma individual (e não coletiva) pelos seus associados.

Cláusula Terceira - A UNIÃO obriga-se a estabelecer regras claras nos editais de licitação, a fim de esclarecer a natureza dos serviços licitados, determinando, por conseguinte, se os mesmos podem ser prestados por empresas prestadoras de serviços (trabalhadores subordinados), cooperativas de trabalho, trabalhadores autônomos, avulsos ou eventuais.

Parágrafo Primeiro - É lícita a contratação de genuínas sociedades cooperativas desde que os serviços licitados não estejam incluídos no rol inserido nas alíneas "a" a "r" da Cláusula Primeira e sejam prestados em caráter coletivo e com absoluta autonomia dos cooperados, seja em relação às cooperativas, seja em relação ao tomador dos serviços, devendo ser juntada, na fase de habilitação, listagem contendo o nome de todos os associados. Esclarecem as partes que somente os serviços podem ser terceirizados, restando absolutamente vedado o fornecimento (intermediação de mão de obra) de trabalhadores a órgãos públicos por cooperativas de qualquer natureza.

Parágrafo Segundo – Os editais de licitação que se destinem a contratar os serviços disciplinados pela Cláusula Primeira deverão fazer expressa menção ao presente termo de conciliação e sua homologação, se possível transcrevendo-os na íntegra ou fazendo parte integrante desses editais, como anexo.



SENADO FEDERAL

Parágrafo Terceiro - Para a prestação de serviços em sua forma subordinada, a licitante vencedora do certame deverá comprovar a condição de empregadora dos prestadores de serviços para as quais se objetiva a contratação, constituindo-se esse requisito, condição obrigatória à assinatura do respectivo contrato.

DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Cláusula Quarta – A UNIÃO obriga-se ao pagamento de multa (astreinte) correspondente a R\$ 1.000,00 (um mil reais) por trabalhador que esteja em desacordo com as condições estabelecidas no presente Termo de Conciliação, sendo a mesma reversível ao Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT).

Parágrafo Primeiro – O servidor público que, em nome da Administração, firmar o contrato de prestação de serviços nas atividades relacionadas nas alíneas "a" a "r" da Cláusula Primeira, será responsável solidário por qualquer contratação irregular, respondendo pela multa prevista no caput, sem prejuízo das demais cominações legais.

Parágrafo Segundo – Em caso de notícia de descumprimento dos termos firmados neste ajuste, a UNIÃO, depois de intimada, terá prazo de 20 (vinte) dias para apresentar sua justificativa perante o Ministério Público do Trabalho.

DA EXTENSÃO DO AJUSTE À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA INDIRETA

Cláusula Quinta – A UNIÃO se compromete a recomendar o estabelecimento das mesmas diretrizes ora pactuadas em relação às autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedades de economia mista, a fim de vincular todos os órgãos integrantes da administração pública indireta ao cumprimento do presente termo de conciliação, sendo que em relação às empresas públicas e sociedades de economia mista deverá ser dado conhecimento ao Departamento de Coordenação e Controle das Empresas Estatais – DEST, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, ou órgão equivalente, para que discipline a matéria no âmbito de sua competência.

DA HOMOLOGAÇÃO JUDICIAL DO AJUSTE

Cláusula Sexta – As partes submetem os termos da presente conciliação à homologação do Juiz da MM. Vigésima Vara do Trabalho, para que o ajuste gere os seus efeitos jurídicos.

Cláusula Sétima - Os termos da presente avença gerarão seus efeitos jurídicos a partir da data de sua homologação judicial.

Parágrafo único – Os contratos em vigor entre a UNIÃO e as Cooperativas, que contrariem o presente acordo, não serão renovados ou prorrogados.



SENADO FEDERAL

Cláusula Oitava - A presente conciliação extingue o processo com exame do mérito apenas em relação à UNIÃO, prosseguindo o feito quanto aos demais réus.

Dito isto, por estarem as partes ajustadas e compromissadas, firmam a presente conciliação em cinco vias, a qual terá eficácia de título judicial, nos termos dos artigos 831, parágrafo único, e 876, caput, da CLT.

Brasília, 05 de junho de 2003.

GUILHERME MASTRICHI BASSO-GUIOMAR RECHIA GOMES

Procurador-Geral do Trabalho Vice-Procuradora-Geral do Trabalho

BRASILINO SANTOS RAMOS-FÁBIO LEAL CARDOSO

Procurador-Chefe/PRT 10ª Região Procurador do Trabalho

MOACIR ANTONIO DA SILVA MACHADO

Procurador-Geral da União

HELIA MARIA DE OLIVEIRA BETTERO-MÁRIO LUIZ GUERREIRO

Subprocuradora-Regional da União-1ª Região Advogado da União

Testemunhas:

GRIJALBO FERNANDES COUTINHO

Presidente da Associação Nacional dos Magistrados da Justiça do Trabalho – ANAMATRA

PAULO SÉRGIO DOMINGUES

Presidente da Associação dos Juízes Federais do Brasil - AJUFE

REGINA BUTRUS

Presidente da Associação Nacional dos Procuradores do Trabalho - ANPT