



TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação

EDITAL DO PREGÃO PRESENCIAL Nº 16/2018 PROCESSO Nº 2415/2018.

O **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS**, por intermédio de sua Pregoeira e Equipe de Apoio, integrantes da Comissão Permanente de Licitação, torna público que fará realizar **licitação, na modalidade de Pregão Presencial**, do tipo **menor preço global**, conforme descrito neste Edital, no Termo de Referência e demais Anexos, em conformidade com a Lei nº 10.520 de 17 de julho de 2002 e subsidiariamente pela Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e demais normas aplicáveis.

São partes integrantes deste Edital os seguintes Anexos:

- ANEXO I – Termo de Referência;
- ANEXO II – Modelo de Qualificação de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte;
- ANEXO III – Modelo de Declaração de Pleno Atendimento aos Requisitos de Habilitação;
- ANEXO IV – Modelo de Declaração de Inexistência de Fato Impeditivo;
- ANEXO V – Modelo de Declaração de Regularidade para com o Ministério do Trabalho;
- ANEXO VI – Minuta do Termo de Contrato.

1. DO OBJETO

O presente instrumento tem por objetivo a **contratação de serviços de suporte técnico remoto e presencial de 2º nível para serviços de Tecnologia da Informação** para o Tribunal de Contas do Estado do Amazonas.

2. SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO PRESENCIAL

Os envelopes contendo a Proposta de Preços e os Documentos de Habilitação definidos neste Edital deverão ser entregues na data, horário e local abaixo indicado, na sessão pública de processamento do Pregão, após o credenciamento dos interessados que se apresentarem para participar do certame.

- **Data:** 22 de novembro de 2018.
- **Horário:** 14 horas.
- **Local:** Prédio sede do TCE-AM, sala da Comissão Permanente de Licitação (CPL) – Av. Efigênio Sales nº 1155 – Bairro Parque 10. Informação pelo telefone 3301-8150 (CPL).



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

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

3. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

- 3.1.** Poderão participar desta Licitação às empresas pertencentes ao ramo de atividade relacionado ao objeto da licitação, conforme disposto nos respectivos atos constitutivos, que atenderem a todas as exigências, inclusive quanto à documentação, constantes deste Edital e seus anexos.
 - 3.1.1.** A verificação da compatibilidade do objeto da contratação com a atividade da licitante dar-se-á na fase de Habilitação.
- 3.2.** Não será admitida nesta licitação a participação de pessoas jurídicas:
 - 3.2.1.** Que estejam impedidas de licitar e contratar com a Administração Pública, durante o prazo da sanção aplicada;
 - 3.2.2.** Que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação;
 - 3.2.3.** Que se encontrem em processo de dissolução, liquidação, falência, concordata, fusão, cisão, incorporação e sob concurso de credores;
 - 3.2.4.** Organizadas em consórcio;
 - 3.2.5.** Estrangeiras não autorizadas a funcionar no País;
 - 3.2.6.** Que tenham diretores, sócios ou representantes legais participando em mais de uma proposta;
 - 3.2.7.** Que possuam, em sua diretoria ou quadro técnico, servidor público vinculado ao TCE-AM;
 - 3.2.8.** Enquadradas ou que tenha representante enquadrado nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666/1993.
 - 3.2.9.** Empresa que não cumprindo com suas obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias, ou outras quaisquer, que deram causa a ajuizamentos judiciais, associando o Tribunal de Contas do Amazonas em litisconsorte passivo.
 - 3.2.10.** Empresas que ostentem quaisquer registros impeditivos constantes no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), do Portal da Transparência (<http://www.portaldatransparencia.gov.br/sancoes/ceis>).



TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação

- 3.3. Caso seja constatada a ocorrência de quaisquer das situações referidas no item 3.2., ainda que a posteriori, a empresa licitante será desqualificada, ficando esta e seus representantes sujeitos às penas legais cabíveis.

4. DO CREDENCIAMENTO

- 4.1. No dia, horário e local estabelecidos no preâmbulo deste Edital, o **representante da licitante** deverá apresentar, em separado dos envelopes, documentos que o credencie a se manifestar, assinar e/ou rubricar documentos ou de responder pela empresa durante a sessão pública, devendo, ainda, identificar-se exibindo documento oficial de identificação que contenha foto.
- 4.1.1. No caso de representação por **sócio, proprietário, dirigente ou assemelhado**, tal condição deverá ser demonstrada mediante apresentação de documento de identificação civil, acompanhado de cópia autenticada do respectivo Contrato, Estatuto Social ou outro instrumento de constituição jurídica, devidamente registrado, no qual estejam expressos seus poderes para individualmente exercer direitos e assumir obrigações em nome da empresa.
- 4.1.2. No caso de representação por **procurador**, o credenciamento far-se-á por meio de instrumento público ou particular de procuração, neste caso com firma reconhecida em cartório, no qual conste expresse poder para formular ofertas e lances de preços verbais, assinar atas e planilhas, negociar valores, interpor recursos e desistir de sua interposição e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, em nome do proponente/outorgante com poder para tal outorga.
- 4.2. Será admitido apenas **1 (um)** representante para cada licitante, não sendo admitida a participação de um mesmo representante legal para mais de uma empresa.
- 4.3. A licitante que se enquadre como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, conforme os critérios estabelecidos na Lei Complementar nº 123/06, e que tenha a intenção de usufruir do tratamento diferenciado, deverá apresentar **Declaração de Qualificação de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte**, de acordo com modelo estabelecido no ANEXO II deste Edital.
- 4.3.1. A utilização dos benefícios concedidos pela LC nº 123/2006 por licitante que não se enquadra na definição legal reservada a essas categorias configura fraude ao certame, sujeitando a mesma à aplicação de penalidade de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo de outras sanções legais cabíveis.
- 4.4. Se a licitante não credenciar um representante estará abdicando do direito de fazer lance e de recorrer dos atos da Pregoeira.



TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação

5. DA FORMA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE PLENO ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

- 5.1. Os documentos referentes à **PROPOSTA DE PREÇOS** e à **HABILITAÇÃO** deverão ser entregues, impreterivelmente, no dia, hora e local determinados neste Edital, mediante a apresentação de 2 (dois) envelopes não transparentes, fechados e indevassáveis, contendo em suas partes externas e frontais, em caracteres destacados, além do nome empresarial e CNPJ da licitante, os seguintes dizeres:

ENVELOPE Nº 01 – PROPOSTA DE PREÇOS
PREGÃO PRESENCIAL N.º 16/2018 – TCE-AM
PROCESSO Nº 2415/2018
[NOME EMPRESARIAL – CNPJ]

ENVELOPE Nº 02 – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO
PREGÃO PRESENCIAL N.º 16/2018 – TCE-AM
PROCESSO Nº 2415/2018
[NOME EMPRESARIAL – CNPJ]

- 5.2. As licitantes apresentarão, fora dos envelopes mencionados no item 5.1., **declaração** dando ciência de que cumprem plenamente os requisitos de habilitação, conforme modelo estabelecido no ANEXO III deste Edital.

6. DO CONTEÚDO DO ENVELOPE “PROPOSTA DE PREÇOS”

- 6.1. A Proposta de Preços deverá ser apresentada em documento original, através de carta datilografada ou impressa, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, em papel timbrado da licitante, redigida com clareza em língua portuguesa, salvo quanto a expressões técnicas de uso corrente, datada, assinada na última folha e rubricada nas demais pelo proponente ou seu representante legal ou procurador.
- 6.1.1. Caso a proposta tenha sido assinada por outro representante da licitante, diferente daquele credenciado (item 4.1.), o representante credenciado deve apresentar a comprovação dos poderes do signatário da proposta.
- 6.1.2. O objeto ofertado deverá atender, sob as penas da lei, a todas as especificações exigidas no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.
- 6.1.3. É vedada apresentação de proposta parcial para esta contratação, devendo o licitante contemplar todos os itens que a integram.



TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação

6.1.4. A Proposta de Preços deverá:

6.1.4.1. Indicar o nome empresarial da licitante, CNPJ, endereço completo com CEP, telefone, fax e endereço eletrônico (e-mail), se houver, para contato.

6.1.4.2. Registrar o valor global, em moeda nacional (real), expressos em algarismos, com duas casas decimais depois da vírgula, válidos para a data da apresentação da proposta e pelo prazo de vigência da proposta, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária;

6.1.4.3. Conter declaração do licitante de que incluiu na composição dos preços apresentados, além do lucro, todos os custos e despesas decorrentes da execução do objeto desta licitação, tais como: salários, benefícios, encargos sociais e trabalhistas, seguros, insumos, tributos, assim como todas as despesas diretas e indiretas relacionadas com a integral execução do objeto da presente licitação.

6.1.4.3.1. Quaisquer tributos, custos e despesas eventualmente omitidos na proposta ou incorretamente cotados, serão considerados inclusos nos preços, sendo vedado alegar tal omissão em momento posterior à apresentação da proposta como justificativa para se eximir das obrigações assumidas e para reivindicar alteração de preços.

6.1.4.4. Consignar validade não inferior a **60 (sessenta) dias**, a contar da data da abertura da sessão pública;

6.1.4.4.1. Se por falha do proponente a proposta não indicar o prazo de sua validade, esta será considerada válida por **60 (sessenta) dias** a contar da data da abertura da sessão pública, independentemente de qualquer outra manifestação.

6.1.4.5. **Indicar o número da conta corrente da empresa, agência e banco correspondente**, para que sejam efetuados os pagamentos do serviço, no caso de contratação.

6.2. A apresentação da proposta implicará a plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

6.2.1. Depois de aberta, a proposta se acha vinculada ao processo pelo seu prazo de validade, não sendo permitida sua retirada ou a desistência de participação por parte do proponente.

6.3. A proposta escrita, no que concerne ao objeto, condições de execução, prazo de validade da proposta, não será objeto de alteração. Apenas os preços cotados poderão ser revistos, para fins de oferta de lances.

7. DO CONTEÚDO DO ENVELOPE “DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO”



TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação

7.1. O Envelope "**DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**" deverá conter os seguintes documentos:

7.1.1. Relativos à HABILITAÇÃO JURÍDICA

7.1.1.1. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores, no caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada EIRELI;

7.1.1.1.1. No caso de sociedade por ações, apresentar também os documentos de eleição dos atuais administradores;

7.1.1.2. Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial, no caso de empresário individual;

7.1.1.3. Inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores, no caso de sociedade simples;

7.1.1.4. Decreto de autorização, no caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País;

7.1.1.5. Os documentos indicados nos itens 7.1.1.1. e 7.1.1.3., deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva e deles deverá constar, entre os objetivos sociais, a execução de atividades da mesma natureza ou compatível com o objeto deste Pregão.

7.1.1.6. Os documentos relacionados nos itens 7.1.1.1. a 7.1.1.4., não precisarão constar do Envelope "Documentos de Habilitação" se tiverem sido apresentados para o credenciamento.

7.1.2. Relativos à QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

7.1.3. 1 (um) ou mais **Atestado (s), acompanhado da prova fiscal (Nota Fiscal)**, fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprove que a licitante executou ou está executando, de forma satisfatória, objeto similar ao deste Edital, compatível em características.

7.1.3.1. Em caso de dúvida fundada da Comissão Permanente de Licitação, de que o atestado não corresponde à realidade, deverá esta, usando da prerrogativa prevista no artigo 43, § 3º, da Lei 8666/93, exigir do licitante a apresentação das Notas Fiscais e ou Notas de Empenho, que corresponda aos atestados sob os quais recaia fundada dúvida de veracidade.

7.1.4. Relativos à QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

7.1.4.1. Certidões Negativas de Falência (conforme Lei nº 11.101/05), expedida pelo distribuidor da sede da licitante, expedida até 90 (noventa) dias antes da sessão



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

de abertura desta licitação, se outro prazo não for definido nas próprias certidões.

7.1.4.2. Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.

7.1.4.2.1. O Balanço Patrimonial e a Demonstração de Resultado deverão ser apresentados em uma das seguintes formas:

7.1.4.2.1.1. Inscritos no Livro Diário, devidamente registrado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou órgão equivalente, inclusive com os Termos de Abertura e Encerramento;

7.1.4.2.1.2. Arquivados na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou órgão equivalente.

7.1.4.2.2. Em relação à boa situação financeira, serão habilitados os licitantes que apresentarem os seguintes indicadores:

7.1.4.2.2.1. Índice de Liquidez Geral (ILG) igual ou maior do que 1, resultante da aplicação da seguinte fórmula:

$$ILG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}} \geq 1$$

7.1.4.2.2.2. Índice de Solvência Geral (ISG) igual ou maior do que 1, resultante da aplicação da seguinte fórmula:

$$ISG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}} \geq 1$$

7.1.4.2.3. Serão habilitados os licitantes que apresentarem ILG menor do que 1, desde que atendam as demais exigências e comprovem possuir valor de patrimônio líquido igual ou superior a 10% do valor estimado da contratação.

7.1.4.2.4. O Balanço Patrimonial e a Demonstração de Resultado deverão vir acompanhados da “Certidão de Regularidade Profissional”, vinculada ao contabilista que assina as peças contábeis, cuja validade deve abranger a data-limite para recebimento das propostas.

7.1.4.2.4.1. Também será aceito documento que comprove a regularidade do profissional na data-base das demonstrações contábeis.

7.1.4.2.4.2. A regularidade do profissional que assina as demonstrações contábeis poderá ser atestada, mediante a emissão da certidão de regularidade, por parte da Pregoeira ou equipe de apoio, via internet, durante a sessão.



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

7.1.5. Relativos à REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

- 7.1.5.1.** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), pertinente ao ramo de atividade compatível com o objeto desta licitação;
- 7.1.5.2.** Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual e/ou Municipal, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao ramo de sua atividade e compatível com o objeto do certame;
- 7.1.5.3.** Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, mediante apresentação de Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- 7.1.5.4.** Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos;
- 7.1.5.5.** Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos relativos a Tributos Municipais;
- 7.1.5.6.** Prova de regularidade relativa à Seguridade Social, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros;
- 7.1.5.6.1.** Esta certidão não é necessária caso a certidão apresentada em atenção à exigência do item 6.1.5.3. já contemple as contribuições previdenciárias;
- 7.1.5.7.** Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, mediante apresentação de Certificado de Regularidade do FGTS;
- 7.1.5.8.** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
- 7.1.5.9.** As certidões e certificado referidos nos itens 7.1.5.3. a 7.1.5.8. deverão ter validade na data da abertura da sessão pública deste pregão presencial, com a ressalva do disposto no art. 43 da Lei Complementar nº 123/2006 (*caput* e parágrafos);
- 7.1.5.10.** A Pregoeira e equipe de apoio poderão consultar sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões e certificado, para confirmar a autenticidade dos documentos apresentados, conforme itens 7.1.5.3 a 7.1.5.8.

7.1.6. Outros Documentos

- 7.1.6.1.** Declaração de que inexistente qualquer fato impeditivo à sua participação na licitação, que não foi declarada inidônea e não está impedida de contratar com o Poder Público, ou suspensão de contratar com a Administração, e que se compromete a comunicar ocorrência de fatos supervenientes (ANEXO IV deste Edital);



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

7.1.6.2. Declaração de que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como não emprega menor de dezesseis anos (ANEXO V deste Edital).

7.2. Disposições Gerais da Habilitação

7.2.1. Os documentos exigidos nesta licitação poderão ser apresentados em via original ou por qualquer processo de cópia.

7.2.1.1. A documentação exigida, no que couber, poderá ser apresentada através de impresso original obtido via Internet, desde que seja possível a confirmação, também pela Internet, de sua autenticidade.

7.2.2. Os documentos exigidos neste edital deverão estar com prazo de validade em vigor na data prevista para abertura dos envelopes de habilitação.

7.2.2.1. Eventuais documentos que não contenham expresso o prazo de validade, quando cabível, deverão ser apresentados acompanhados de declaração do órgão emissor informando essa condição de validade indeterminada.

7.2.3. Os documentos apresentados deverão estar em nome da licitante, com o nº do CNPJ e o endereço respectivo, observado o seguinte:

7.2.3.1. Se a licitante for matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;

7.2.3.2. Se a licitante for filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial;

7.2.3.3. No caso dos itens 7.2.3.1. e 7.2.3.2., serão dispensados da filial aqueles documentos que, COMPROVADAMENTE, podem ou devem ser emitidos pela matriz, e vice-versa;

7.2.3.4. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome e com o CNPJ da matriz e/ou da filial da empresa licitante.

7.2.4. Se a documentação de habilitação não estiver completa e correta ou contrariar qualquer dispositivo deste Edital e seus Anexos, a Pregoeira considerará o proponente inabilitado.

8. PRIMEIRA FASE: ABERTURA DA SESSÃO

8.1. Na data, no horário e no local indicados no preâmbulo será aberta a sessão pública de processamento do Pregão, iniciando-se com o credenciamento dos representantes das empresas interessadas em participar do certame.

8.2. Após o credenciamento, os representantes entregarão a Pregoeira a Declaração de Pleno Atendimento aos Requisitos de Habilitação, de acordo com o modelo estabelecido no ANEXO III deste Edital e, em envelopes separados, a Proposta de Preços e os Documentos de Habilitação, **conforme itens 5.1 e 5.2.**



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

8.3. Em seguida será feita a abertura dos envelopes contendo a proposta de preços e a verificação da conformidade das propostas com os requisitos estabelecidos neste Edital, especialmente nos itens 6 e 9.

8.3.1. Iniciada a abertura do primeiro envelope com Proposta de Preços, estará encerrado o credenciamento e, por consequência, a possibilidade de admissão de novos participantes no certame.

9. SEGUNDA FASE: ANÁLISE DAS PROPOSTAS DE PREÇOS E LANCES VERBAIS

9.1. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem as condições e exigências deste Edital - especialmente as contidas no **itens 7 e 8** e/ou consignarem preços inexequíveis ou excessivos para a Administração.

9.1.1. Serão considerados inexequíveis os preços que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos.

9.1.1.1. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do parágrafo 3º do art. 43 da Lei 8.666/1993, para efeito de comprovação de sua inexequibilidade.

9.1.2. Serão considerados excessivos os preços que sejam superiores ao preço global (anual) estimado pela Administração de **R\$ 228.000 (duzentos e vinte e oito mil)** - conforme item 12 do Termo de Referência (Anexo I deste Edital).

9.2. A ordenação das propostas será feita com base no menor preço global.

9.2.1. Serão classificadas para a etapa de lances verbais a licitante que apresentar o menor preço mensal e as licitantes com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela.

9.2.2. No intuito de buscar o melhor preço para a Administração, não havendo pelo menos 3 (três) preços na condição definida no item 9.2.1. serão selecionadas para os lances as melhores propostas subsequentes, até o máximo de 3 (três), quaisquer que sejam os preços oferecidos por escrito. No caso de empate nos preços, serão admitidas todas as propostas empatadas, independentemente do número de licitantes.

9.3. A Pregoeira convidará individualmente os autores das propostas selecionadas a formular lances de forma sequencial, a partir do autor da proposta de maior preço e os demais em ordem decrescente de valor, decidindo-se por meio de sorteio no caso de empate de preços;

9.3.1. A licitante sorteada em primeiro lugar poderá escolher a posição na ordenação de lances em relação aos demais empatados, e assim sucessivamente, até a definição completa da ordem de lances.



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

- 9.3.2.** Os lances deverão ser formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço ou à última proposta do próprio ofertante, observada a redução mínima entre os lances, aplicável inclusive em relação ao primeiro. A aplicação do valor de redução mínima entre os lances incidirá sobre o preço mensal;
- 9.3.2.1.** Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se a licitante desistente às penalidades constantes no item 16 deste Edital.
- 9.4.** A etapa de lances será considerada encerrada quando todos os participantes dessa etapa declinarem da formulação de lances.
- 9.5.** Encerrada a etapa de lances, serão ordenadas as propostas selecionadas e não selecionadas para a etapa de lances, na ordem crescente dos valores, considerando-se para as selecionadas o último preço ofertado;
- 9.5.1.** A Pregoeira, com vistas à redução do preço, poderá negociar com o autor da oferta de menor valor.
- 9.6.** Após a fase de lances, se a proposta mais bem classificada não tiver sido ofertada por Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte e houver proposta apresentada por Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte até 5% (cinco por cento) superior à melhor proposta, proceder-se-á da seguinte forma:
- 9.6.1.** A Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte mais bem classificada poderá, no prazo de 5 (cinco) minutos, que se iniciará após a fase de lances, apresentar uma última oferta, necessariamente inferior àquela apresentada pela primeira colocada, situação em que, atendidas as exigências habilitatórias, será adjudicado em seu favor o objeto deste Pregão;
- 9.6.2.** Não sendo vencedora a Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte mais bem classificada, na forma do item 9.6.1. a Pregoeira convocará as licitantes remanescentes que porventura se enquadrem na forma do item 9.6., na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.
- 9.7.** Considerada aceitável a proposta de menor preço global, a Pregoeira procederá a abertura do envelope contendo os documentos de habilitação da licitante que apresentou a melhor proposta, para verificação do atendimento das condições fixadas neste Edital.
- 9.8.** A proposta de preços, com a devida recomposição dos valores apresentados na fase de lance, deverá ser reformulada e apresentada no prazo de até 02 (dois) dias úteis, à Comissão Permanente de Licitação, no endereço indicado no edital.
- 9.8.1.** A proposta de preços apresentada na forma do item anterior deverá conter preço por item e global, em planilha de custos conforme modelo integrante do Termo de Referência, bem como conter os preços em algarismos e por extenso, o prazo e o



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

local de execução. Havendo divergência entre o valor em algarismos e por extenso, prevalecerá este último.

- 9.8.2.** Em caso de divergência entre o valor do item e valor global será considerado o primeiro, estando autorizado a Pregoeira a proceder aos cálculos aritméticos para obtenção do valor global, cujo resultado não poderá ser diferente (a maior) do preço já registrado em ata de sessão, sob pena de desclassificação.
- 9.9.** Após o recebimento do documento do licitante ofertante do menor preço, caberá à Pregoeira decidir motivadamente a respeito da sua aceitabilidade.

10. TERCEIRA FASE: HABILITAÇÃO

10.1. A licitante que apresentou a melhor proposta de preços deverá comprovar a situação de habilitação, na forma do item 7. deste Edital.

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

10.1.1.1. A não regularização da documentação, no prazo previsto no item 10.1.1., implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 e demais cominações legais, e facultará a Pregoeira convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato (apólice), ou a autoridade superior revogar a licitação.

10.2. Se a licitante não atender às exigências de habilitação, a Pregoeira examinará a oferta subsequente de menor preço, negociará com o seu autor e decidirá sobre a sua aceitabilidade. Em caso positivo, examinará os documentos de habilitação, e assim sucessivamente, até a seleção da proposta que atenda aos requisitos de habilitação.

10.3. Constatado o atendimento das exigências editalícias, a licitante será declarada vencedora do certame, com indicação do valor mensal e global (anual).

11. DO RECURSO, DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

11.1. Declarado o vencedor do certame, a Pregoeira questionará dos presentes se há **intenção de recorrer** contra qualquer ato decidido na sessão do pregão, desde o credenciamento até a declaração final do vencedor.



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

- 11.2.** A ausência de manifestação imediata e motivada das licitantes em recorrer importará: a decadência do direito de recurso, a adjudicação do objeto do certame pela Pregoeira à licitante vencedora e o encaminhamento do processo à autoridade competente para a homologação;
- 11.3.** No caso de manifestação imediata e motivada das licitantes em recorrer, será concedido o prazo de 3 (três) dias corridos para apresentação das razões do recurso (fundamentação), ficando as demais licitantes desde logo intimadas para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr no término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos;
- 11.4.** Interposto o recurso, a Pregoeira poderá rever sua decisão fundamentadamente ou prestar informações e submeter o assunto à decisão da autoridade superior que poderá dar ou negar provimento ao recurso.
- 11.5.** O recurso contra a decisão da Pregoeira terá efeito suspensivo e quanto ao prazo de validade da proposta, que somente recomeçará a contar quando da decisão final da autoridade competente.
- 11.6.** O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 11.7.** Decididos os recursos, será dada continuidade a sessão pública e aos demais procedimentos ou a autoridade competente fará a adjudicação do objeto à licitante vencedor e a homologação da licitação.
- 11.8.** Nos eventuais recursos, a recorrente deverá observar o seguinte:
- 11.8.1.** A peça recursal somente será aceita em original, podendo juntar documentos em cópias autenticadas.
- 11.8.2.** As razões do recurso deverão ingressar no Setor de Protocolo do Tribunal de Contas do Estado, no Prédio-Sede, localizado na Avenida Efigênio Sales, 1155 – Parque 10 – Manaus/AM, no horário das 7h às 15h, direcionadas à Comissão Permanente de Licitação do TCE/AM.
- 11.8.2.1.** A Pregoeira irá receber, examinar e decidir os recursos, encaminhando à autoridade competente quando mantiver sua decisão.

12. DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

- 12.1. Caberá à futura Contratada,** sem prejuízo das demais obrigações e responsabilidades insertas neste Edital e no Termo de Referência (Anexo I deste Edital):
- 12.1.1.** Assinar o Termo de Contrato relativos ao objeto desta licitação;
- 12.1.2.** Iniciar a execução do objeto adjudicado, a partir do recebimento da nota de empenho e assinatura do contrato, conforme solicitação formal do TCE-AM;



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

- 12.1.3. Tomar todas as providências necessárias à fiel execução do objeto desta licitação;
- 12.1.4. Manter, durante o período de vigência contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 12.1.5. Promover a execução do objeto dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica;
- 12.1.6. Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE, atendendo prontamente a quaisquer reclamações;
- 12.1.7. Disponer-se a toda e qualquer fiscalização do TCE-AM, no tocante à execução dos serviços;
- 12.2. **Caberá ao TCE-AM**, sem prejuízo das demais disposições inseridas neste Edital e daquelas constantes no Termo de Referência (Anexo I deste Edital):
 - 12.2.1. Emitir a Nota de Empenho em favor da empresa vencedora da licitação e assinar o Contrato relativo ao objeto desta licitação;
 - 12.2.2. Supervisionar a execução do objeto, exigindo presteza na execução e correção das falhas eventualmente detectadas;
 - 12.2.3. Aplicar as penalidades por descumprimento das regras estabelecidas neste edital, no Termo de Referência e no Contrato;
 - 12.2.4. Prestar à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do objeto.
 - 12.2.5. Efetivar a liquidação da despesa, nos termos do art. 63 da Lei nº 4.320/64;
 - 12.2.6. Efetuar o pagamento devido pela execução do objeto, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas.

13. DAS CONDIÇÕES DE RETIRADA DA NOTA DE EMPENHO, DA ASSINATURA E DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 13.1. Findo o processo licitatório, a licitante vencedora será convocada a retirar a Nota de Empenho e assinar o Contrato relativos ao objeto desta licitação.
 - 13.1.1. A minuta do termo de contrato é parte integrante deste Edital (Anexo VI do TR).
- 13.2. O não comparecimento da licitante vencedora, dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, após regularmente convocada para a retirada da Nota de Empenho e/ou assinatura do termo contratual, ensejará a aplicação de multa de 1% (dez por cento) sobre o valor da proposta ou lance final ofertado.
 - 13.2.1. O prazo mencionado acima poderá ser prorrogado uma só vez, por igual período, quando solicitado pela parte durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

justificado aceito pela Administração, conforme previsto no § 1º, do art. 64, da Lei nº 8.666/1993.

- 13.3.** Previamente à emissão da nota de empenho e assinatura do Contrato, verificar-se-á se a licitante vencedora mantém as condições de habilitação.
- 13.3.1.** A não-manutenção das condições de habilitação consignadas neste Edital ou a não-regularização de eventuais pendências documentais no prazo no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data de ciência formal de tal situação, prorrogável por igual período a critério da Administração, implicará decadência do direito à contratação, **sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais**, sendo facultado à Administração retornar à sessão pública da licitação e convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a retirada da Nota de Empenho e assinatura do Contrato, ou revogar a licitação.
- 13.4.** Farão parte integrante da contratação todos os elementos apresentados pela licitante vencedora que tenham servido de base à licitação, bem como as condições estabelecidas neste Edital e Anexos.
- 13.5.** Até a assinatura do Contrato, poderá ser desclassificada a proposta e/ou inabilitada a licitante vencedora, caso o TCE-AM venha a ter conhecimento de fato desabonador à sua habilitação, conhecido após o julgamento.
- 13.6.** A vigência do contrato a ser firmado será de 12 (doze) meses, a contar da data da assinatura do respectivo termo, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração.
- 13.7.** O contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, com base nos motivos previstos nos arts. 77 e 78, na forma do art. 79, da Lei nº 8.666/1993, assegurados à contratada o contraditório e a ampla defesa.
- 13.8.** O contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, nos casos previstos no art. 65 da Lei n.º 8.666/1993, sempre por meio de Termos Aditivos.
- 13.9.** É expressamente vedada a subcontratação do objeto deste Edital, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação de penalidade prevista neste Edital.

14. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

- 14.1.** As despesas com a contratação do objeto desta licitação serão atendidas pelas dotações consignadas no seguinte crédito orçamentário:
- 14.1.1.** Programa de Trabalho: **01.126.0056.2056** – Desenvolvimento e Integração de Sistema de Controle Informatizado;



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

14.1.2. Natureza da despesa:

- **33.90.39.08** – Contrato para Serviços de Informática
- Fonte de Recursos: **100** (Recursos Ordinários).

15. DO PAGAMENTO

15.1. O pagamento será efetuado pelo TCE-AM em até 10 (dez) dias úteis, contados da apresentação da nota fiscal ou fatura, demais documentos e das certidões de regularidade fiscal e trabalhista válidas na data de emissão do documento fiscal e conforme o item 11 do Termo de Referência.

15.1.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, creditada na conta corrente da CONTRATADA, conforme domicílio bancário informado por ocasião da apresentação da proposta de preços (item 6.1.5.5. deste Edital).

15.1.1.1. Qualquer alteração no domicílio bancário da contratada deverá ser informada tempestivamente ao TCE-AM.

16. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1. Se no decorrer da sessão pública da licitação ou na fase de contratação ou na fase de execução do objeto do presente Edital, ficar comprovada a existência de qualquer irregularidade ou ocorrer inadimplemento pelo qual possa ser responsabilizada a LICITANTE/CONTRATADA, esta, será sancionada com o impedimento de licitar e contratar com o Estado e com os Municípios do Amazonas, seus órgãos e entidades, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo da aplicação de multas estabelecidas neste instrumento convocatório e no Termo de Contrato e das demais cominações legais, nos seguintes casos:

16.2. As seguintes condutas estão sujeitas a aplicação de multas e cominações legais:

16.2.1. Cometer fraude fiscal;

16.2.2. Apresentar documento falso;

16.2.3. Firmar declaração falsa;

16.2.4. Comportar-se de modo inidôneo;

16.2.5. Não retirar a Nota de Empenho e/ou não assinar o termo de contrato no prazo estabelecido;

16.2.6. Deixar de entregar a documentação exigida no certame;

16.2.7. Não mantiver a proposta;

16.2.8. Fraudar na execução do contrato;

16.3. Em qualquer das hipóteses mencionadas nos itens 16.2.1. a 16.2.8 serão assegurados à licitante/contratada o contraditório e a ampla defesa.



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

- 16.4.** Para os fins da condição mencionada no item 16.2.4, reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos arts. 90, 92, 93, 94, 95 e 96 da Lei nº 8.666/93.
- 16.5.** Para condutas descritas nos itens 16.2.1 a 16.2.8 será aplicada multa de no máximo 30% do valor da proposta aceita ou contratado.
- 16.6.** As multas poderão ser aplicadas cumulativamente com as sanções de advertência, suspensão temporária, impedimento de licitar e contratar ou declaração de inidoneidade.
- 16.7.** O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à CONTRATADA.
- 16.7.1.** Se os valores das faturas forem insuficientes ou não houver valores a pagar por parte do TCE-AM, fica a LICITANTE/CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.
- 16.7.2.** Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela LICITANTE/CONTRATADA à CONTRATANTE, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

17. DAS IMPUGNAÇÕES AO EDITAL E DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

- 17.1.** Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa, física ou jurídica, pode impugnar este ato convocatório ou solicitar esclarecimentos sobre este edital.
- 17.2.** A petição deve ser encaminhada à Comissão Permanente de Licitação (CPL), dirigida à Pregoeira e protocolizada no Setor de Protocolo do TCE-AM, no Prédio-Sede, localizado na Avenida Efigênio Sales, 1155 – Parque 10 – Manaus/AM, no horário das 8h às 15h.
- 17.2.1.** Informações podem ser obtidas através do telefone 3301-8150 (CPL).
- 17.3.** A Pregoeira, que poderá ser auxiliado pelo setor técnico competente, decidirá sobre a impugnação e prestará os esclarecimentos solicitados no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.
- 17.4.** 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.

18. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 18.1.** As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre as licitantes e desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

- 18.2.** É facultado á Pregoeira ou á autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.
- 18.2.1.** A inobservância do prazo fixado pela Pregoeira ou autoridade superior para a entrega das respostas e/ou informações solicitadas em eventual diligência ou ainda o envio de informações ou documentos considerados insuficientes ou incompletos ocasionará a desclassificação da proposta.
- 18.3.** A Presidente do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas ou, por delegação, á Secretária-Geral de Administração do TCE-AM compete anular este Pregão Presencial por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, e revogar o certame por considerá-lo inoportuno ou inconveniente diante de fato superveniente, mediante ato escrito e fundamentado.
- 18.3.1.** As licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.
- 18.4.** As proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.
- 18.5.** Incorre em crime aquele que impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato do procedimento licitatório, sujeitando-se à pena de detenção de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos, além de multa (art. 93 da Lei nº 8.666 de 1993).
- 18.6.** Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente no TCE-AM.
- 18.7.** De todas as sessões públicas realizadas para esta licitação será lavrada ata circunstanciada dos trabalhos, onde serão registrados todos os fatos relevantes da sessão.
- 18.7.1.** As recusas ou as impossibilidades de assinaturas serão registradas expressamente na própria ata.
- 18.8.** Toda a documentação referente ao credenciamento, às propostas e à habilitação será rubricada pela Pregoeira, pela equipe de apoio e pelas licitantes presentes;
- 18.9.** O comunicado de abertura de licitação será divulgado através de publicação no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, jornal contratado para divulgar atos do TCE e portal do TCE-AM (www.tce.am.gov.br);
- 18.9.1.** Os demais atos pertinentes do certame, como republicações e retificações do edital, resultado da licitação, comunicados, suspensão, e outros serão formalizados através de publicação no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas e no portal do TCE-AM (www.tce.am.gov.br);



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

- 18.9.2.** Ao retirar o edital on-line, a licitante obriga-se a acompanhar toda e qualquer alteração realizada no edital e em seus anexos, se houver, no sítio eletrônico desta Corte de Contas e no Diário Oficial Eletrônico.
- 18.10.** Os casos omissos serão solucionados pela Pregoeira com fundamento nas disposições constantes na legislação pertinente, especialmente na Lei nº 10.520/2002 e Lei nº 8.666/1993, e considerando a jurisprudência e doutrina existente sobre o tema.

Manaus, 07 de novembro de 2018.

GLAUCIETE PEREIRA BRAGA
Pregoeira da CPL/TCE-AM

Equipe de Apoio:

- Lúcio Guimarães de Góis

- Moacyr Miranda Neto

- Marcondes Gil Nogueira

- Gabriel da Silva Duarte



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

ANEXO I DO EDITAL

TERMO DE REFERÊNCIA

**SUPORTE TÉCNICO REMOTO E PRESENCIAL DE 2º NÍVEL
PARA SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA
O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS.**

**DADOS DO PROPONENTE
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS
ENDEREÇO: AV. EFIGÊNIO SALLES, 1155 – PARQUE 10 DE
NOVEMBRO – CEP 69.055-376
CNPJ 05.829.742/0001-48**

1. INTRODUÇÃO

Este Termo de Referência foi elaborado com base na Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações, no Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, no Decreto nº 2.271, de 07 de julho de 1997, na Instrução Normativa nº 05, de 26 de maio de 2017, IN/SLTI-MP nº 04, de 12 de novembro de 2010, Lei 9.656/98 e legislação correlata, se constituindo como peça integrante do procedimento licitatório.

2. OBJETO

O presente instrumento tem por objetivo a contratação de serviços de suporte técnico remoto e presencial de 2º nível, envolvendo problemas relacionados a serviços de rede e conectividade, problemas com aplicativos de escritório e navegadores, abrangendo orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise, diagnóstico, manutenção preventiva e corretiva, atendimento de solicitações de clientes e, resolução de problemas, migrações de tecnologias, transferência de tecnologia, execução de procedimentos periódicos, documentação, monitoramento e gerenciamento do ambiente de estações de trabalho de acordo com as especificações detalhadas neste documento.

3. MOTIVAÇÃO

Em decorrência do desenvolvimento de novas aplicações e da imensa quantidade de serviços informatizados na rede corporativa deste Tribunal de Contas do Estado do Amazonas e disponibilizados aos inúmeros usuários internos e externos à organização, tem-se registrado vertiginoso aumento da demanda para manutenção e suporte na infraestrutura e serviços de rede física, impactando negativamente na qualidade do suporte aos sistemas, bem como aos usuários, notadamente no que concerne aos diversos serviços que contemplam as atribuições da Diretoria de Tecnologia da Informação (DITIN).



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

Atualmente a DITIN, em especial a Divisão de Suporte (DISUP) atende mensalmente uma média de 1400 chamados, dos quais uma média de 70% passam para o 2º nível de atendimento. Com uma quantidade reduzida de colaboradores, não há a possibilidade de atender a todos os chamados diários, que apesar de alguns não serem de alta criticidade, são de necessidade urgente para não impactar nas atividades de trabalho dos usuários.

Para que não ocorra o comprometimento da segurança, do desempenho geral e da disponibilidade dos sistemas e serviços da rede corporativa do Órgão, este projeto sustenta-se na contratação de empresa para prestação de serviços de suporte técnico de TI, remoto e presencial de 2º nível aos usuários internos desta Corte de Contas.

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível na área de Tecnologia da Informação (TI)

A Divisão de Suporte ao Usuário do TCE- AM utiliza o fluxo de atendimento por níveis, conforme detalhamento a seguir:

- 4.1.1. O **Atendimento e Suporte Técnico de Nível 1** é de responsabilidade e coordenação da **CONTRATANTE** e atuará no recebimento, análise e filtragem de todos os chamamos, bem como na pesquisa de satisfação do usuário.
- 4.1.2. O **Atendimento e Suporte Técnico de Nível 2** é de responsabilidade e coordenação da **CONTRATADA** e atuará na resolução de incidentes, problemas e requisições de serviços demandados/escalados pelo Suporte Técnico de Níveis 1 e 3, controlado e coordenado pela **CONTRATANTE**, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes e aqueles que envolvem usuários especiais.
- 4.1.3. O **Atendimento e Suporte Técnico de Nível 3** é de responsabilidade e coordenação da **CONTRATANTE** e atuará na resolução de incidentes, problemas e requisições que necessite de um conhecimento especializado nas atividades desta Corte de Contas ou acesso restrito somente aos servidores da DITIN.
- 4.1.4. Fluxo simples de atendimento de chamado:



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

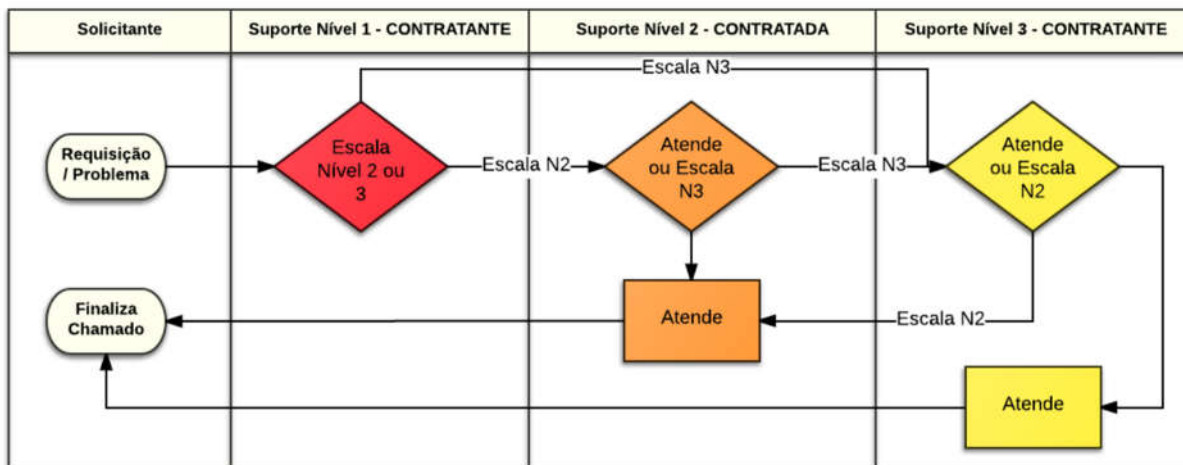


Imagem 01 - Fluxo Simplificado de Atendimento de Chamado

- 4.1.5. Quando o Suporte Técnico de Nível 1 entender que o problema ou a requisição é de maior complexidade e que exige um conhecimento especializado nas atividades desta Corte de Contas ou acesso restrito somente aos servidores da DITIN, o mesmo poderá ser escalado diretamente para o 3º nível de Serviço, de responsabilidade da CONTRATANTE.
- 4.1.6. A equipe alocada pela CONTRATADA buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.
- 4.1.7. A CONTRATADA receberá todas as solicitações de suporte por meio do sistema de Service Desk, disponibilizado pela CONTRATANTE, que emitirá notificação por e-mail, porém é de responsabilidade da CONTRATADA verificar periodicamente o sistema para acompanhamento das notificações/solicitações.
- 4.1.8. A CONTRATADA deverá fornecer um endereço de correio eletrônico para que possa receber as notificações/solicitações do sistema de Service Desk e deverá zelar para que esse esteja sempre disponível.
- 4.1.9. As solicitações de suporte são recebidas, preferencialmente, por meio do sistema de Service Desk e deverão ser filtradas inicialmente pelo Suporte de Nível 1. As solicitações de suporte também podem ser recebidas por outros meios, tais como email e telefone, porém devem ser registradas posteriormente no sistema de Service Desk pelo Suporte de Nível 1.
- 4.1.10. No caso de algum analista ou técnico da CONTRATADA receber uma solicitação verbal, por e-mail ou telefone, deverá informar imediatamente ao Suporte de Nível 1 e esse deverá abrir o chamado no sistema de Service Desk.



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

- 4.1.11. Alguns chamados podem ser abertos diretamente pela equipe de 3º Nível, pois lidam com serviços que não são de competência dos suportes de 1º e 2º Nível.
- 4.1.12. Inicialmente os chamados deverão ser atendidos de forma remota, através de ferramenta fornecida pela CONTRATANTE, SEMPRE com permissão explícita do usuário solicitante, salvo nos casos onde for explicitamente registrado pelo Suporte Técnico de Nível 1 ou 3, a necessidade de atendimento presencial.
- 4.1.13. Nos casos em que o chamado não pode ser resolvido remotamente, a equipe deve registrar todas as informações disponíveis no sistema de Service Desk e encaminha-se para a resolução local do problema que pode ser no prédio sede ou anexo do TCEAM.
- 4.1.14. Quando for necessária abertura de chamado com outras empresas (ex.: fabricante de equipamentos em garantia), os colaboradores da CONTRATADA deverão acompanhar todo o atendimento a fim de poder realizar os mesmos serviços em posteriores necessidades.
- 4.1.15. Os chamados atendidos são fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação do script utilizado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas. Os chamados só podem ser fechados com a anuência do usuário final ou de responsável pelo serviço no âmbito do TCE-AM;
- 4.1.16. A equipe deverá ser composta por profissionais especializados com os requisitos mínimos de qualificação definidos no item “Perfil Profissiográficos”.
- 4.1.17. A CONTRATADA deverá substituir os recursos técnicos que não apresentem qualificação técnica compatível com a necessidade dos serviços, segundo as qualificações especificadas no item “Perfil Profissiográficos”, ou que apresentem conduta inadequada;
- 4.1.18. O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, e observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e o CONTRATANTE;
- 4.1.19. O tempo máximo de resolução dos incidentes/problemas/requisições encaminhados pelo suporte de nível 1 ou 3, decorrido entre a abertura do chamado e a resolução, deverá atender os tempos e níveis de qualidade exigidos para cada nível de prioridade/severidade, informados na tabela abaixo:



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

| Priordidade | Severidade | Descrição | Tempo Máximo para início do Atendimento (minutos) | Tempo Máximo de Solução (minutos) | Nível de Qualidade |
|--------------------|-------------------|---|--|--|---------------------------|
| 1 | Crítica | Incidentes/Problemas/Requisições de usuários que desempenham atividades estratégicas que impactam diretamente na atividade meio ou fim do TCE-AM. | 10 | 10 | >= 95% (alvo) |
| 2 | Alta | Incidente/Problemas que levem à indisponibilidade parcial ou lentidão dos serviços ao usuário. | 20 | 20 | >= 95% (alvo) |
| 3 | Normal | Incidente/Problema que dificulta ao usuário realizar a atividade desejada ou qualquer outra requisição. | 30 | 30 | >= 95% (alvo) |

- 4.1.20. Para o tratamento de incidentes relacionados a usuários lotados em gabinetes (Conselheiros, Auditores, Procuradores e chefes de gabinete) o tempo máximo de solução do chamado deverá ser sempre considerado, como prioridade 02 (dois), severidade ALTA;
- 4.1.21. A partir do encaminhamento da notificação/solicitação pelo suporte de nível 1 ou 3 através do sistema de Service Desk, a CONTRATADA deverá iniciar o atendimento respeitando o TEMPO MÁXIMO PARA INÍCIO DA SOLUÇÃO e o TEMPO MÁXIMO DE SOLUÇÃO, de acordo com a classificação da solicitação, o que valerá para a contagem de tempo e apuração de possíveis glosas ou sanções;
- 4.1.22. Para o tratamento de incidentes relacionados a usuários lotados em gabinetes (Conselheiros, Auditores, Procuradores e chefes de gabinete) o tempo máximo de solução do chamado deverá ser sempre considerado, como prioridade 02 (dois), severidade ALTA;
- 4.1.23. A partir do encaminhamento da notificação/solicitação pelo suporte de nível 1 ou 3 através do sistema de Service Desk, a CONTRATADA deverá iniciar o atendimento respeitando o TEMPO MÁXIMO PARA INÍCIO DA SOLUÇÃO e o TEMPO MÁXIMO DE SOLUÇÃO, de acordo com a classificação da solicitação, o que valerá para a contagem de tempo e apuração de possíveis glosas ou sanções;



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

4.1.24. Os ANS's devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que estará assumindo junto a CONTRATANTE.

4.1.25. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de Nível 2 será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:

| Item | Suporte Técnico de Nível 2 – Responsabilidades |
|-------------|---|
| 1 | Prestar suporte remoto e/ou presencial, de segundo nível, aos usuários de TI do TCE-AM, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes e problemas encaminhados pelo suporte Técnico de níveis de 1 e 3, respeitando os ANS; |
| 2 | Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos de escritório, sistemas de informação de mercado, equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TCE-AM e seu uso; |
| 3 | Suporte, configuração, customização, parametrização e instalação de sistemas operacionais para microcomputadores e notebooks (Windows7, Windows 8 e posteriores), visando manter a disponibilidade e o desempenho dos sistemas; |
| 4 | Execução de procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado; |
| 5 | Implantação, manutenção e disponibilização de documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados; |
| 6 | Registro, nos meios eletrônicos disponíveis, de todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções, manutenções e instalações que cada serviço for submetido; |
| 7 | Configuração, troca de peças (as peças serão fornecidas exclusivamente pela CONTRATANTE) e administração de equipamentos, estações de trabalho e notebooks; |
| 8 | Execução de instalação e configuração de microcomputadores e notebooks no ambiente físico e de rede da CONTRATANTE; |
| 9 | Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação; |
| 10 | Contatar as equipes internas da área de TI do TCE-AM para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário; |
| 11 | Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do TCE-AM que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário; |
| 12 | Através de ferramenta e treinamento fornecidos pela CONTRATANTE, instalar Sistemas Operacionais em computadores conectados a rede de dados do TCE-AM, através de imagens pré-definidas juntamente com a equipe de TI do TCE-AM, prioritariamente de forma remota; |
| 13 | Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI do TCE-AM; |



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

| | |
|----|---|
| 14 | Correlacionar problemas a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências; |
| 15 | Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos; |
| 16 | Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas os serviços para as equipes internas do TCE-AM; |
| 17 | Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo TCE-AM, quando for o caso; |
| 18 | Orientar os Conselheiros e Procuradores quanto aos produtos e serviços de TI providos pela Contratante; |
| 19 | Apoiar e/ou orientar tecnicamente o suporte de primeiro e terceiro nível, quando necessário. |
| 20 | Alimentar e atualizar a Base de Conhecimento (Knowledge Base), fornecida pela CONTRATANTE, com todas as informações, de forma detalhada, das resoluções das solicitações (incidentes/problemas/requisições) e com supervisão do TCE-AM; |

5. MODELO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO

- 5.1. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o TCE-AM como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços fornecidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos necessários;
- 5.2. Neste modelo de execução dos serviços não se caracteriza a subordinação direta e nem a pessoalidade, visto que não haverá qualquer relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da CONTRATADA e o TCE-AM;
- 5.3. A prestação de serviço não será baseada em horas de serviço ou posto de trabalho;
- 5.4. A natureza do serviço requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI disponibilizadas pela CONTRATANTE. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços;
- 5.5. Para aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança) serão utilizados



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, que se traduzem em acordos de níveis de serviços (ANS) exigidos, que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE, com a finalidade de aferir e avaliar os fatores citados;

- 5.6. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período.
- 5.7. O dimensionamento do objeto da presente licitação, da demanda esperada para o serviço e dos respectivos custos dar-se-á em função do número total de usuários de soluções de TI do TCE-AM e do quantitativo de chamados, bem como do total de serviços que incluem materiais, descritos neste termo de referência;
- 5.8. O valor global do contrato resultante da presente licitação será fixado com base no dimensionamento do objeto e especificações constantes neste termo de referência;
- 5.9. Os LICITANTES deverão considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento aos objetos, tais como despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, fardamento, outras), equipamentos de testes e materiais, de modo a garantir os níveis de serviço definidos;

6. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- 6.1. Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, às dependências das unidades da CONTRATANTE, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades previstas no Termo de Referência e demais anexos, ressalvados os casos de matéria sigilosa;
- 6.2. Proporcionar à CONTRATADA os espaços físicos, mobiliários, instalações e os meios de comunicação necessários ao desempenho e cumprimento dos níveis de serviços contratados, quando executados no ambiente físico da CONTRATANTE;
- 6.3. Disponibilizar Sistema de Service Desk apropriado para o registro e acompanhamento das notificações e/ou solicitações;
- 6.4. Disponibilizar as ferramentas/softwarewares, procedimentos e treinamentos necessários para a execução das atividades solicitadas e descritas neste termo de referência;
- 6.5. Disponibilizar plataforma tecnológica a qual permitirá a interação remota, diretamente na estação de trabalho do usuário da rede da CONTRATANTE, autorizada ou solicitada por este, sem a necessidade de deslocamento de técnicos até o local onde se encontra o usuário;



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

- 6.6. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados na CONTRATANTE;
- 6.7. Cientificar a Contratada sobre as normas internas vigentes relativas à segurança, inclusive aquelas relacionadas ao controle de acesso de pessoas e veículos, bem assim sobre a Política de Segurança da Informação do Contratante;
- 6.8. Nomear um Gestor e um Fiscal para executar a gerência e fiscalização do contrato a ser firmado, em conformidade com suas competências e demais disposições legais;
- 6.9. Especificar e estabelecer políticas e normas para execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades e regras de atendimento aos usuários, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações;
- 6.10. Levar ao conhecimento da CONTRATADA, por escrito, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto desta proposição, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;
- 6.11. Verificar a qualificação dos profissionais indicados pela CONTRATADA quando do início da prestação dos serviços, podendo exigir a imediata substituição daqueles que não atenderem aos requisitos estabelecidos em Contrato;
- 6.12. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício das funções que lhe foram atribuídas;
- 6.13. Avaliar e homologar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os indicadores e metas de níveis de serviço, conforme o descrito neste Termo de Referência e seus anexos;
- 6.14. Verificar e atestar as faturas mensais da CONTRATADA, homologando os serviços prestados de acordo com os requisitos preestabelecidos, mediante aceite do relatório gerencial mensal;
- 6.15. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- 6.16. Avaliar o relatório mensal dos serviços da CONTRATADA, observando os indicadores e metas de níveis de serviço alcançados;
- 6.17. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas no contrato;

7. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 7.1. No momento da assinatura do contrato, indicar, formalmente, preposto que tenha capacidade gerencial e de coordenação para receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual correspondente e tratar de todos os assuntos previstos neste Termo de Referência,



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

acompanhar a execução e a qualidade dos serviços prestados, atuar como interlocutor principal junto à contratante, sem implicar em ônus para o CONTRATANTE, quando do exercício dessa função;

7.2. Este preposto deverá:

- Estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, sempre que solicitado;
- Estar sempre acessível por contato telefônico e/ou e-mail, nos dias úteis e no horário comercial;
- Informar à CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;
- Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;
- Acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas;
- Atender às instruções da CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de colaboradores pessoas nas dependências do CONTRATANTE.
- Assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução dos serviços;

7.3. Encaminhar, mensalmente, em conjunto com a fatura/nota fiscal, todos os documentos comprobatórios do pagamento de encargos trabalhistas e sociais dos funcionários alocados para a execução dos serviços, inclusive sobreaviso e horas extras;

7.4. Qualquer atraso ocorrido na apresentação da fatura ou dos documentos exigidos como condição para pagamento, por parte da Contratada, importará prorrogação automática do prazo dos procedimentos de liquidação e pagamento da fatura;

7.5. Encaminhar ao TCE-AM, sempre que houver afastamentos legais ou substituição de funcionários, relação nominal dos profissionais que atuarão junto ao Tribunal, respeitando os requisitos mínimos de qualificação definidos no item “Perfil Profissiográficos”;

7.6. Manter seus funcionários devidamente identificados por meio de crachá (contendo nome e foto) e uniformes, em quantidade necessária, sempre que os mesmos estiverem nas dependências do Tribunal;

7.7. Providenciar e manter a qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviços para o Tribunal, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados durante todo o período de contratação;

7.8. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus profissionais que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não correspondam aos critérios de confiança ou



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

- relacionamento interpessoal ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE. A substituição deverá ocorrer no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento da notificação do Contratante, sendo vedado, neste caso, o retorno do profissional substituído às dependências do Contratante para cobertura de licenças, dispensas, suspensões ou quaisquer ausências de outros profissionais;
- 7.9. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais acidentados ou acometidos de mal súbito;
- 7.10. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saudá-los na época própria, vez que os profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com o Tribunal;
- 7.11. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido nas dependências deste Tribunal.
- 7.12. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- 7.13. Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade do Tribunal ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;
- 7.14. Realizar o pagamento dos empregados nas datas regulamentares, mesmo quando sua fatura não tenha sido paga pelo Contratante em razão de descumprimento de obrigações contratuais;
- 7.15. Manter-se, durante o período de vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações trabalhistas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de contratação, conforme inciso XIII, art. 55, da Lei nº 8.666/1993;
- 7.16. Na hipótese do inadimplemento do item anterior, a CONTRATADA será notificada, no prazo definido pela CONTRATANTE, para regularizar a situação, sob pena de rescisão do Contrato e execução da garantia contratual, para ressarcimento da Administração e dos valores das multas e indenizações a ela devidos (Arts. 78, inciso I, 80, inciso III e 87, da Lei nº 8.666/1993), além das penalidades previstas no Edital, neste Termo de Referência e no Contrato;
- 7.17. Manter e atualizar manuais, scripts, artefatos e toda a documentação referente aos serviços a serem prestados;
- 7.18. Registrar as informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial;



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

- 7.19. Registrar e acompanhar todos os incidentes e solicitações de serviço visando o cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (ANS);
- 7.20. Supervisionar a resolução de todos os incidentes, problemas e requisições, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o incidente, problema ou requisição for resolvido, deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido aceita pelo usuário;
- 7.21. Fornecer ao usuário informações sobre o andamento dos chamados por ele abertos;
- 7.22. Seguir todos os processos de gestão (ITIL) adotados pelo CONTRATANTE, visando atender aos níveis de serviços e qualidade definidos;
- 7.23. Realizar o controle da execução de cada procedimento, informando, sempre que possível, status prévios do andamento de cada procedimento, bem como a solução final, registrados através de sistema de acompanhamento de chamados, fornecido pela CONTRATANTE, e respeitando os Acordos de Níveis de Serviços (ANS) descritos nesse termo de referência;
- 7.24. Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;
- 7.25. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas e Níveis de Qualidade fixados;
- 7.26. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade;
- 7.27. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções;
- 7.28. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;
- 7.29. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos;
- 7.30. Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, seja fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da área técnica do CONTRATANTE;
- 7.31. Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências;
- 7.32. Garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes;



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

- 7.33. Em caso de desligamento de qualquer empregado, cancelar imediatamente todos os seus acessos aos sistemas. Os empregados que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno às atividades;
- 7.34. Garantir que a prestação dos serviços contratados ocorra de forma contínua, devendo a CONTRATADA, obrigatoriamente, prover meios para o seu contingenciamento, a fim de evitar a paralisação total ou parcial dos serviços disponibilizados;
- 7.35. Apresentar quando solicitado, todas as licenças dos softwares e ferramentas utilizadas pela CONTRATADA. A não apresentação das licenças acarretará em sanções administrativas.
- 7.36. Manter os dados relativos ao registro e atendimento de solicitações de usuários atualizados no Sistema de Gestão de Service Desk, fornecido pela CONTRATANTE, os quais serão utilizados com o objetivo de obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento dos níveis de serviço e das obrigações contratuais;
- 7.37. Reportar ao TCE-AM imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do Tribunal;
- 7.38. Executar todos os serviços detalhados neste documento, de acordo com as normas, procedimentos e técnicas adotadas pela CONTRATANTE, bem assim de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library);
- 7.39. Seguir todos os manuais de operações, disponibilizados pela CONTRATANTE, que descrevem os procedimentos básicos, incluindo os de segurança, de operação e execução de suas atividades;
- 7.40. Juntamente com a CONTRATANTE, analisar e registrar na Base de Conhecimento do Sistema de Gestão do Service Desk, as melhores maneiras de execução para todas as atividades que não possuem manuais descrevendo as rotinas e processos proativos normalizados;
- 7.41. Alterar os manuais de forma a se adaptarem às mudanças na execução dos serviços, com imediata comunicação para a CONTRATADA destas mudanças;
- 7.42. Sugerir mudanças nos manuais de operações de forma a torná-los mais eficientes e eficazes, sendo facultado ao gestor da unidade técnica da CONTRATANTE aceitá-las;
- 7.43. Responder, em prazo máximo de 48h (quarenta e oito) horas, a quaisquer solicitações/questionamentos do TCE-AM;
- 7.44. Comunicar formalmente e imediatamente ao TCE-AM quaisquer mudanças de endereço de correspondência e contato telefônico;



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

7.45. Designar, em caso de mudança contratual para outra empresa prestadora de serviços que a substitua, técnicos para que acompanhem e forneçam todas as informações necessárias à nova empresa que prestará os serviços, desde que ainda esteja em vigência o contrato celebrado com o TCE-AM;

7.46. Assinar o “Termo de Confidencialidade”, constante do Anexo II, quando da assinatura do instrumento contratual;

8. PERFIS PROFISSIONAIS

8.1. Os Técnicos de Atendimento de 2o Nível deverão possuir, **no mínimo, formação de nível técnico na área de Tecnologia da Informação** ou correlata;

8.2. Comprovar por meio de certificados, atestados ou diplomas **experiência mínima de 4 anos de atuação** em atividades de suporte técnico remoto ou presencial, nas tecnologias objetos deste Termo de Referência;

8.3. Possuir conhecimentos técnicos em montagem e configuração de hardware de microcomputadores, sistemas operacionais Windows, em softwares de produtividade pessoal como suítes de escritório e navegação web e nos demais aplicativos, sistemas e dispositivos em uso no ambiente tecnológico do TCE-AM;

8.4. Possuir conhecimentos básicos em redes e cabeamento estruturado, com a apresentação por parte da CONTRATADA de atestados ou cursos de certificação;

8.5. Para exercer as funções de Técnico de Atendimento de 2o Nível é necessário possuir habilidades e competências como: equilíbrio emocional (tolerância à crítica, à frustração, saber lidar com o estresse e com a pressão do tempo), espírito de cooperação em equipe, proatividade, dinamismo, discernimento e bom senso, flexibilidade e adaptabilidade para lidar com situações novas, ética profissional, capacidade de memorização, fluência verbal (capacidade de comunicar-se efetivamente, com clareza na linguagem), rapidez de raciocínio (tempo de resposta rápido) e de tomada de decisão, saber ouvir atentamente, capacidade de aplicar habilidades e conhecimentos técnicos, capacidade de organizar as atividades de trabalho, dados e informações, boa dicção, timbre de voz, entonação e audição.

9. AMBIENTE TECNOLÓGICO E DE PESSOAL DA CONTRATANTE

9.1. Para auxiliar as empresas licitantes no dimensionamento da força de trabalho necessária para a execução dos serviços de atendimento e suporte da Central de Serviços do CONTRATANTE, apresentamos a seguir análise histórica do número de chamados, o número aproximado de usuários, e de equipamentos e softwares do parque tecnológico do TCE-AM:

- a. Número de chamados nos últimos 12 meses: 1256



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

- b. Usuários: 1000
- c. Usuários estratégicos (atendimento com prioridade ALTA): 100
- d. Computadores tipo Desktop: 1000
- e. Notebooks: 100
- f. Sistemas Operacionais Atuais: Windows 7 Professional, Windows 8.1 PRO, Windows 10 e Linux

9.2. Abaixo é demonstrada a lista não exaustiva de softwares homologados para uso nos Desktops do TCE-AM:

| FUNCIONALIDADE | SOFTWARE |
|-----------------------|---|
| ANTIVÍRUS | Karsperky 10 |
| COMPACTADOR | Winrar, 7ZIP |
| GERADOR DE PDF | Dopdf, pPdf creator, Magic pdf |
| NAVEGADOR | Google Chrome, Mozilla Firefox e Internet Explorer |
| PLUGINS | Adobe Flash Player Java JRE, Adobe Shockwave Player, Adobe Air, Silver Light, Klite Codec Pack |
| SUITE DE ESCRITÓRIO | MS Office Professional 2003, 2007, 2010 e 2013 Ferramentas Google (Gmail, GDrive, GDocumentos etc) |
| VISUALIZADOR DE PDF | Adobe Reader, Foxit |
| MÓDULO DE SEGURANÇA | Plugin disponibilizado por entidades bancárias. |

10. DAS PENALIDADES

10.1. Pela inexecução total ou parcial dos serviços previstos no Termo de Referência e no Contrato, pela execução desses serviços em desacordo com o estabelecido no Termo de Referência e no Contrato, ou pelo descumprimento das obrigações contratuais, o CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, e observada a gravidade da ocorrência, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções não necessariamente na mesma ordem e que podem ser cumulativas, que seguem:

10.2. Para cada descumprimento do Acordo de Níveis de Serviço foram atribuídos pontos à CONTRATADA que sofrerá glosa de 1% (um por cento), sobre o valor da fatura, a cada 10 (dez) pontos, conforme especificações constantes na tabela abaixo:



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

| Aplicar-se-ão a referida pontuação para efeitos de glosa, no caso de a Contratada: | | |
|---|---|--------|
| Descrição | Referência | Pontos |
| Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço de interesse da CONTRATANTE | Por ocorrência e por profissional | 02 |
| Finalizar o chamado sem anuência do TCE-AM, do solicitante ou sem que o problema tenha sido solucionado. | Por ocorrência | 10 |
| Interromper o atendimento de incidente/problema/requisição classificado como de severidade CRÍTICA, antes da recuperação total do serviço e/ou aplicação envolvidas, mesmo que se estenda após o horário normal de trabalho, sem a anuência do Suporte Técnico de Nível 1 ou gestores da DITIN. | Por ocorrência | 30 |
| Alterar o nível de prioridade/severidade de um incidente/problema/requisição sem a anuência do Suporte Técnico de Nível 1 ou gestores da DITIN. | Por ocorrência | 05 |
| Finalizar o chamado sem o registro detalhado da solução adotada | Por ocorrência | 03 |
| Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador/meta de nível de serviço manipulado. | Por ocorrência | 60 |
| Manter profissionais sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados, por profissionais e por dia. | Por ocorrência | 10 |
| Permitir a presença de profissionais sem uniforme, com uniforme sujo, manchado ou mal apresentado. | Por ocorrência | 05 |
| Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela Contratante, por serviço. | Por ocorrência | 30 |
| Aplicar-se-ão a referida pontuação para efeitos de glosa, no caso de a Contratada DEIXAR DE: | | |
| Substituir profissionais que se conduzam de modo inconveniente ou não atendam às necessidades | Prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a solicitação pela contratante e por dia útil passado o prazo anterior. A descrição anterior é válida por profissional a ser substituído | 20 |



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

| | | |
|--|--|----|
| Seguir qualquer item do manual de procedimentos das unidades técnicas da Contratante | Seguir qualquer item do manual de procedimentos das unidades técnicas da contratante | 10 |
| Realizar qualquer item constante dos procedimentos periódicos designados pelas unidades técnicas da Contratante nas datas e horários pré-estabelecidos | Por ocorrência de descumprimento de cada procedimento periódico | 02 |
| Zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do TCE-AM utilizados. | Por ocorrência | 10 |
| Instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações de segurança disponibilizadas. | Por ocorrência | 10 |
| Realizar registro de chamados na solução de gerência de chamados | Por ocorrência | 10 |
| Cumprir com o aumento de profissionais solicitado com antecedência mínima de 30 dias pela contratante | Por ocorrência e a cada 05 (cinco) dias | 15 |

11. CONDIÇÕES DE ENTREGA E PAGAMENTO

O pagamento da contratada está vinculado a entrega do material e licenças descritas neste termo de referência.

12. PREÇO, CLASSIFICAÇÃO DA DESPESA E PRAZO PARA DE ENTREGA DOS MATERIAIS

7.1 O preço estimado global considerando o período de 12 meses para esse contrato de prestação de serviço é **R\$ 228.000,00** referente a Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível na área de Tecnologia da Informação (TI)

7.2 Classificação da Despesa:

a. Serviço (33.90.39) = **R\$ 228.000,00**

13. DECLARAÇÕES LEGAIS

Declaro para os devidos fins que o presente Termo de Referência, acha-se de acordo com o preconizado no inciso IX, do artigo 6º da Lei 8666/93.

FRANCISCO ARTUR LOUREIRO DE MELO

Chefe da Divisão de Suporte ao Usuário do TCE-AM

CIENTE: ALLAN JOSÉ DE SOUZA BEZERRA



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

Diretor de Tecnologia da Informação do TCE-AM

14. APROVADO POR:

APROVO o presente **TERMO DE REFERÊNCIA**, pois constatei que o mesmo atende às condições previstas no inciso I, do §. 2º, do artigo 7º, da Lei 8666/93.

VIRNA DE MIRANDA PEREIRA

Secretária-Geral de Administração do TCE-AM

15. APROVADO SUPERIOR:

APROVO o presente **TERMO DE REFERÊNCIA**, pois constatei que o mesmo atende às condições previstas no inciso I, do §. 2º, do artigo 7º, da Lei 8666/93.

YARA AMAZÔNIA LINS RODRIGUES DOS SANTOS

Presidente do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas

Manaus, 30 de Agosto de 2018.



TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação

ANEXO II DO EDITAL

MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

AO
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS

Ref.: Processo n.º 2415/18 - Pregão Presencial n.º 16/2018

(Razão Social da Empresa), estabelecida na (Endereço completo)...., inscrita no CNPJ sob n.º, neste ato representada pelo seu (representante/sócio/procurador), no uso de suas atribuições legais, vem:

DECLARAR, para fins de participação no processo licitatório em pauta, sob as penas da Lei, que cumpre os requisitos estabelecidos na Lei Complementar n.º 123/2006, especialmente no artigo 3º, na condição de [microempresa ou empresa de pequeno porte – especificar uma das condições], e que não se enquadra em nenhuma das vedações previstas no § 4º do artigo supracitado, estando apta a usufruir do tratamento diferenciado previsto em lei.

Por ser verdade assina a presente.

..... de de 2018.

Razão Social da Empresa
Nome do responsável/procurador
Cargo do responsável/procurador
N.º do documento de identidade



TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação

ANEXO III DO EDITAL

MODELO DE DECLARAÇÃO DE PLENO ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

AO
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS

Ref.: Processo n.º 2415/18 - Pregão Presencial n.º 16/2018

(Razão Social da Empresa), estabelecida na....(endereço completo)...., inscrita no CNPJ sob n.º, neste ato representada pelo seu (representante/sócio/procurador), no uso de suas atribuições legais, vem:

DECLARAR, para fins de participação no processo licitatório em pauta, sob as penas da Lei, que cumpre plenamente aos requisitos de habilitação.

Por ser verdade assina a presente

..... de de 2018.

Razão Social da Empresa
Nome do responsável/procurador
Cargo do responsável/procurador
N.º do documento de identidade



TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação

ANEXO IV DO EDITAL

MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO

AO
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS

Ref.: Processo n.º 2415/18 - Pregão Presencial n.º 16/2018

(Razão Social da Empresa), estabelecida na(endereço completo)...., inscrita no CNPJ sob n.º, neste ato representada pelo seu (representante/sócio/procurador), no uso de suas atribuições legais, vem:

DECLARAR, para fins de participação no processo licitatório em pauta, sob as penas da Lei, que inexistente qualquer fato impeditivo a sua participação na licitação citada, que não foi declarada inidônea e não está impedida de contratar com o Poder Público de qualquer esfera, ou suspensão de contratar com a Administração, e que se compromete a comunicar ocorrência de fatos supervenientes.

Por ser verdade assina a presente.

....., de de 2018.

Razão Social da Empresa
Nome do responsável/procurador
Cargo do responsável/procurador
N.º do documento de identidade



TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação

ANEXO V DO EDITAL

MODELO DE DECLARAÇÃO DE REGULARIDADE PARA COM O MINISTÉRIO DO TRABALHO (INCISO XXXIII DO ARTIGO 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL)

AO
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS

Ref.: Processo n.º 2415/18 - Pregão Presencial n.º 16/2018

(Razão Social da Empresa), estabelecida na(endereço completo)...., inscrita no CNPJ sob n.º, neste ato representada pelo seu (representante/sócio/procurador), no uso de suas atribuições legais, vem:

DECLARAR, para fins de participação no processo licitatório em pauta, sob as penas da Lei, que está em situação regular perante o Ministério do Trabalho, no que se refere à observância do disposto no inciso XXXIII do Artigo 7º da Constituição Federal, e, para fins do disposto no inciso V do artigo 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

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

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)

Por ser verdade assina a presente.

....., de de 2018.

Razão Social da Empresa
Nome do responsável/procurador
Cargo do responsável/procurador
N.º do documento de identidade



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

procedimentos periódicos, documentação, monitoramento e gerenciamento do ambiente de estações de trabalho de acordo com as especificações detalhadas no Termo de Referência.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA FISCALIZAÇÃO – Ao CONTRATANTE é assegurado o direito de, a seu critério, e através de representante, especialmente designado por meio de Portaria, para exercer ampla, irrestrita e permanente fiscalização de todas as fases de execução dos serviços e do comportamento do pessoal da CONTRATADA, sem prejuízo deste, de fiscalizar seus empregados, prepostos ou serviçais.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A CONTRATADA declara aceitar integralmente todos os métodos e processos de inspeção, verificação e controle a serem adotados pelo CONTRATANTE.

PARÁGRAFO SEGUNDO: À existência e atuação da fiscalização do CONTRATANTE, em nada restringe a responsabilidade única, integral e exclusiva da CONTRATADA, no que concerne aos serviços contratados e às consequências e implicações, próximas ou remotas.

PARÁGRAFO TERCEIRO: O representante da Administração anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

PARÁGRAFO QUARTO: As decisões e providências que ultrapassarem a competência do representante deverão ser solicitadas a seus superiores em tempo hábil para a adoção de medidas convenientes.

PARÁGRAFO QUINTO: A contratada é obrigada a manter preposto, aceito pela Administração, no local de serviço, para representá-lo na execução do contrato.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA: A CONTRATADA, além do fornecimento da mão de obra, dos materiais e dos equipamentos, ferramentas e utensílios necessários para a perfeita execução dos serviços de Suporte Técnico remoto e presencial de 2º Nível em Tecnologia da Informação, obriga-se a:

- I. Responsabilizarem-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente, responsabilizando-se em indenizar o TCE/AM, caso empregado ou preposto seu danifique, quebre ou avarie qualquer equipamento ou material durante os serviços;
- II. Respeitar todos os termos previstos na Política de Segurança da Informação do TCE/AM;
- III. Apresentar atestado de capacidade técnica e certificados comprobatórios dos empregados que atuação no atendimento técnico objeto deste contrato;



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

- IV. Selecionar e preparar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços, encaminhando elementos portadores de atestado de boa conduta e demais referenciais, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho;
- V. Manter disciplina nos locais dos serviços, retirando, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após notificação, qualquer empregado considerado com conduta inconveniente pela Administração;
- VI. Manter seu pessoal uniformizado, identificando-os através de crachás;
- VII. Manter sediado junto à Administração durante os turnos de trabalho, elementos capazes de tomar decisões compatíveis com os compromissos assumidos;
- VIII. Manter todos os equipamentos e utensílios necessários à execução de serviços, em perfeitas condições de uso, devendo os danificados serem substituídos em até 24 (vinte e quatro) horas. Os equipamentos elétricos devem ser dotados de sistemas de proteção, de modo a evitar danos à rede elétrica;
- IX. Implementar de forma adequada a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem, todas as dependências, objeto dos serviços;
- X. Nomear encarregados responsáveis pelos serviços, com a missão de garantir o bom andamento dos mesmos, permanecendo no local do trabalho, em tempo integral, fiscalizando e ministrando a orientação necessária aos executantes dos serviços. Estes encarregados terão a obrigação de reportarem-se, quando houver necessidade, ao responsável pelo acompanhamento dos serviços da Administração e tomar as providências pertinentes para que sejam corrigidas todas as falhas detectadas;
- XI. Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas Disciplinares determinadas pela Administração;
- XII. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito, por meio de seus encarregados;
- XIII. Preparar, corrigir ou refazer ou substituir todas e quaisquer imperfeições, vícios ou defeitos nos serviços;
- XIV. Instruir os seus empregados, quanto à prevenção de incêndios nas áreas da Administração;
- XV. Registrar e controlar, juntamente com o preposto da Administração, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências havidas;



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

XVI. Pagar todos os tributos, contribuições fiscais e parafiscais, que incidam ou venham a incidir, direta e indiretamente, sobre os serviços contratados.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A CONTRATADA é também responsável por todos os encargos e obrigações concernentes à legislação social, trabalhista, tributária, fiscal, comercial, securitária e previdenciária que resultem ou venham a resultar a execução deste contrato, bem como por todas as despesas decorrentes da execução de eventuais trabalhos em horários extraordinários (diurno e noturno), despesas com instalações e equipamentos necessários aos serviços e, em suma, todos os gastos e encargos com material e mão de obra necessária a completa realização dos serviços.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A CONTRATADA obriga-se a afastar qualquer empregado ou funcionário seu, do local dos serviços, cuja presença, a juízo da FISCALIZAÇÃO, seja considerada prejudicial ao bom andamento, regularidade e perfeição dos mesmos.

PARÁGRAFO TERCEIRO: A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos decorrentes das legislações mencionadas no parágrafo primeiro, não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade de seu pagamento, nem pode onerar o objeto do contrato ou restringir a regularização e o uso do equipamento reparado.

PARÁGRAFO QUARTO: Os danos ou prejuízos deverão ser ressarcidos ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contados da notificação à CONTRATADA, do ato administrativo que lhes fixar o valor, sob pena de multa.

CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR E FORMA DE PAGAMENTO: Pela perfeita e fiel execução dos serviços aqui pactuados, o TCE/AM pagará à **CONTRATADA** o valor mensal estimado de **R\$ xxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx)** perfazendo um valor global de **R\$ xxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx)**, sendo o pagamento realizado mediante a apresentação de faturas devidamente atestadas pelo setor competente da CONTRATANTE, faturas essas que serão processadas e pagas segundo a legislação vigente, devendo nesta oportunidade serem comprovados os recolhimentos dos encargos sociais decorrentes desse contrato.

CLÁUSULA SEXTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA - As despesas decorrentes deste Contrato correrão à conta da seguinte Dotação Orçamentária: A despesa correrá por conta dos recursos destinados ao exercício de 201x, sob a nomenclatura, Programa de Trabalho: XXXXXX – XXXXX; Natureza da Despesa XXXXX – XXXXX; Fonte de Recursos XXX, tendo sido emitida a Nota de Empenho n.º xxxxxxxxx, no valor de **R\$ xxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx)**.

CLÁUSULA SÉTIMA – PRAZO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: O prazo de duração dos serviços ora contratados é de 12 (doze) meses **contados a partir XXXXX.**



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA: O prazo de vigência é de 12 (doze) meses, nos termos do artigo 1º, 2º, Parágrafo Único e artigo 3º da Lei 8.666/93.

CLÁUSULA NONA – DA GARANTIA DOS SERVIÇOS: A CONTRATADA garante os serviços executados, comprometendo-se a corrigir qualquer defeito que se verifique no prazo de 24 (vinte e quatro) horas da data de conclusão dos mesmos.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO REAJUSTAMENTO - Os preços propostos serão reajustados pelo **Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA**, ou quando ocorrerem motivos de força maior que desequilibrem a equação econômica e financeira do Contrato, situação que deverá ser apontada e comprovada pela CONTRATADA, para que o TCE/AM examine e decida pelo reajustamento excepcional, fora do prazo acima estabelecido.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – PENALIDADES – Em caso de inexecução total ou parcial, execução imperfeita ou qualquer inadimplemento ou infração contratual a CONTRATADA, sem prejuízo das responsabilidades civil ou criminal, ficará sujeito às seguintes sanções administrativas fixadas no bojo dos Art. 86 a 88 da Lei 8.666/1993:

- I. advertência;
- II. multa;
 - a) Multas moratórias de 1% (um por cento) do valor do Contrato por dia, até o trigésimo dia de atraso, se o objeto não for entregue na data prevista, sem justificativas aceitas pelo TCE-AM;
 - b) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do objeto da licitação não realizada, na hipótese da rescisão administrativa, se o Contratado recusar-se a executá-lo;
 - c) 10% (dez por cento) sobre o valor dos itens solicitados, em caso de recusa do prestador de serviços em assinar o contrato, e;
 - d) 10% (dez por cento) sobre o valor dos itens cotados pela PRESTADORA DE SERVIÇOS, em caso de descumprimento de qualquer das cláusulas da Ata de Registro de Preços.
- III. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;
- IV. 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 o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior;



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

- V. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente;
- VI. As sanções previstas nos itens “I”, “III” e “IV” poderão ser aplicadas juntamente com o item “II”, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis;
- VII. A sanção estabelecida no item “IV” é de competência exclusiva da Presidente do Tribunal de Contas, da Secretária Geral de Administração, quando tal competência for delegada a esta, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação;
- VIII. As sanções previstas nos itens “III” e “IV” poderão também ser aplicadas às empresas ou aos profissionais que, em razão dos contratos regidos pela Lei 8.666/1993:
- a. tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
 - b. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
 - c. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticado.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: As penas acima referidas serão impostas pela autoridade competente, assegurado a CONTRATADA a **PRÉVIA E AMPLA DEFESA**, na via administrativa.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DO DIREITO DE PARTICIPAR DE LICITAÇÃO, IMPEDIMENTO DE CONTRATAR E DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE PARA LICITAR OU CONTRATAR –

Caberá a declaração de suspensão temporária do direito de participar de licitação, ou do impedimento para contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa participar de licitação, ou do impedimento de contratar com órgão, entidade ou unidade administrativa que aplicou a sanção; já a declaração de inidoneidade para licitar e contratar é aplicável à Administração Direta e Indireta da União, do Estado, do Distrito Federal e dos Municípios, ocorrendo quaisquer das hipóteses previstas na Lei nº 8.666/93, facultada a defesa prévia do interessado no respectivo processo no prazo de 05 (cinco) ou de 10(dez) dias, conforme se trate de suspensão/impedimento ou declaração de inidoneidade, respectivamente.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: As sanções a que se refere esta cláusula serão obrigatoriamente publicadas no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas.



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

PARÁGRAFO SEGUNDO: O prazo de suspensão do direito de participar de licitação e do impedimento para contratar não poderá ser superior a 02 (dois) anos.

PARÁGRAFO TERCEIRO: A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar persistirá enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que se promova a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou, após 02 (dois) anos.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DA RESCISÃO CONTRATUAL – O presente contrato poderá ser rescindido em uma das hipóteses elencadas pelo art. 78, através de uma das formas prescritas pelo art. 79, ambos os artigos da Lei nº8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DA CESSÃO - O presente contrato não poderá ser objeto de cessão ou transferência total ou parcial, a não ser **com prévia e expressa anuência do CONTRATANTE** e sempre mediante instrumento próprio a ser publicado no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O cessionário ficará sub-rogado em todas as responsabilidades, obrigações e direitos do cedente.

PARÁGRAFO SEGUNDO: O pedido de cessão deverá ser formulado por escrito e devidamente fundamentado, **cabendo à CONTRATADA** indicar e comprovar as razões de força maior que impossibilitem o cumprimento do contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO: O cessionário indicado deverá atender a todas as exigências relacionadas com a sua capacidade e idoneidade e preencher todos os requisitos estabelecidos no edital e na legislação específica.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: RECONHECIMENTO DOS DIREITOS DO CONTRATANTE – A rescisão determinada por ato unilateral da CONTRATANTE acarreta as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções pertinentes, reconhecendo a CONTRATADA, desde já, os direitos do CONTRATANTE de:

1. Assunção imediata do objeto deste contrato no estado em que se encontrar, por ato seu;
2. Ocupação e utilização, se for o caso, do local, instalações, equipamentos, material e pessoal envolvidos na execução deste contrato;
3. Retenção dos créditos decorrentes do contrato, até o limite dos prejuízos causados ao CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DOS RECURSOS – Contra as decisões que tiverem aplicado penalidades, a CONTRATADA poderá, sempre sem efeito suspensivo:



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

1. Interpor recursos para a autoridade imediatamente superior, no prazo de 05 (cinco) dias úteis da ciência que tiver da decisão que aplicar as penalidades de advertência e multa;
2. Interpor recurso para a autoridade imediatamente superior, no prazo de 05 (cinco) dias úteis da publicação do Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas da decisão de suspensão do direito de licitar, impedimento de contratar ou rescindir administrativamente o contrato;
3. Formular pedido de reconsideração à autoridade que aplicou a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, no prazo de 10 (dez) dias úteis da publicação no Diário Oficial Eletrônico do Estado do Amazonas.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO E CASOS OMISSOS – Este contrato somente poderá ser alterado na ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas no art. 65 da Lei nº 8.666/93, e os casos omissos ou quaisquer dúvidas serão solucionados mediante consultas ESCRITAS, firmando-se, em ambos os casos, termo de aditamento ou apostilamento, conforme a necessidade.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A CONTRATADA fica obrigada a aceitar as mesmas condições contratuais os acréscimos e supressões que se fizerem nos serviços ora contratados, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme artigo 65, parágrafo 1º da Lei 8.666/1993.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Se no contrato não houverem sido contemplados preços unitários para os serviços, esses serão fixados mediante acordo entre as partes, respeitados os limites estabelecidos no parágrafo anterior.

PARÁGRAFO TERCEIRO: No caso de supressão dos serviços, se a CONTRATADA já houver adquirido os materiais e posto no local dos trabalhos, estes deverão ser pagos pelo CONTRATANTE pelos custos de aquisição regularmente comprovados e monetariamente corrigidos, podendo caber indenização por outros danos eventualmente decorrentes da supressão desde que regularmente comprovados.

PARÁGRAFO QUARTO: Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data de apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso.

PARÁGRAFO QUINTO: Incumbe, obrigatoriamente, à CONTRATADA comunicar ao CONTRATANTE os eventos previstos no parágrafo anterior e repassar-lhe os acréscimos ou diminuição dos preços dos serviços ora contratados sob pena de no caso de redução do valor dos serviços, a ser obrigada a indenizar imediatamente o CONTRATANTE com a cominação das demais penalidades cabíveis.



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DA GARANTIA – A CESSIONÁRIA, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, prorrogáveis por igual período, à critério do CEDENTE, após a assinatura do instrumento contratual, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste instrumento, conforme disposto no art. 56, incisos I, II e III da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais:

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,08% (oito centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

PARÁGRAFO SEGUNDO: O atraso superior a 45 (quarenta e cinco) dias autoriza o CEDENTE a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

PARÁGRAFO TERCEIRO: A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual.

PARÁGRAFO QUARTO: A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- i. prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- ii. prejuízos causados ao CEDENTE ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- iii. multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CEDENTE à CESSIONÁRIA;
- iv. obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela CESSIONÁRIA.

PARÁGRAFO QUINTO: A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, mencionados na IN SEGES/MP Nº 05/2017.

PARÁGRAFO SEXTO: A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do CEDENTE, em conta específica a ser indicada pelo Cedente, com correção monetária.

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

PARÁGRAFO OITAVO: Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CESSIONÁRIA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados da data em que for notificada.



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

PARÁGRAFO NONO: O CEDENTE não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

1. Caso fortuito ou força maior;
2. Alteração, sem prévia anuência da seguradora, das obrigações contratuais;
3. Descumprimento das obrigações pela CESSIONÁRIA decorrentes de atos ou fatos praticados pelo CEDENTE;
4. Atos ilícitos dolosos praticados por servidores do CEDENTE.

PARÁGRAFO DÉCIMO: Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste item.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO: Será considerada extinta a garantia:

- a) Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CESSIONÁRIA, mediante termo circunstanciado, de que a CESSIONÁRIA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- b) No prazo de 03 (três) meses após o término da vigência do contrato, caso a CESSIONÁRIA não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: DA DOCUMENTAÇÃO – A CONTRATADA e seus representantes legais apresentarão neste ato os documentos comprobatórios de suas condições jurídico-pessoais indispensáveis à lavratura do presente, inclusive a Certificação de Regularidade dos órgãos fiscais e previdenciários públicos, a que estiver vinculada.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DO FORO: As partes elegem o Foro da Comarca da Capital do Estado do Amazonas, com exclusão de quaisquer outros, por mais privilegiado que seja para dirimir as dúvidas e/ou conflitos oriundos da execução deste contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA: DA PUBLICAÇÃO: O CONTRATANTE obriga-se a prover às suas expensas, devendo nesta data providenciá-la, a publicação, em forma de extrato, do presente contrato, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, a contar do quinto dia útil do mês subsequente ao da assinatura.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: CLÁUSULA ESSENCIAL: Constitui, também, cláusula essencial do presente contrato, de observância obrigatória por parte da CONTRATADA, a impossibilidade, perante o CONTRATANTE, de exceção de inadimplemento, como fundamento para a unilateral interrupção da prestação de serviços, exceto nos casos previstos na Lei n.º 8.666/93.



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

PARÁGRAFO ÚNICO: A CONTRATADA está obrigada a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA: NORMAS APLICÁVEIS – O presente contrato rege-se por toda a legislação aplicável à espécie e ainda pelas disposições que a complementarem, cujas normas, desde já, estendem-se como integrantes do presente termo, especialmente a Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, e a legislação referente aos Planos Econômicos do Governo Federal que atinjam as cláusulas econômicas deste contrato, declarando a CONTRATADA conhecer todas essas normas, e concordando em sujeitar-se às estipulações, sistemas de penalidades e demais regras delas constantes, mesmo que não expressamente transcritas no presente instrumento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA: COMPOSIÇÃO DO CONTRATO – Constitui partes obrigatórias deste Termo de Contrato os:

- a) ANEXO I – ...
- b) [...]

De tudo, para constar, foi lavrado o presente termo, em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo, para que produza seus legítimos e legais efeitos.

Manaus, xx de xxxxxx de 201x.

PELO TCE-AM:

XX
Presidente do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas

PELO FORNECEDOR:

XX
Representante Legal

TESTEMUNHAS:

| | |
|----------------|-----------------|
| NOME: | NOME: |
| RG N.º | RG N.º : |
| CIC N.º | CPF N.º: |



**TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS
Comissão Permanente de Licitação**

ASS.

ASS.

MINUTA DE EXTRATO

Extrato do Termo de Contrato nº XX/201X, que entre si Celebram o ESTADO DO AMAZONAS, POR INTERMÉDIO DO **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS**, e a empresa **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, NA FORMA ABAIXO:

1. **Data:** **XX/XX/201X**
2. **Partes:** ESTADO DO AMAZONAS, por intermédio do TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS e a empresa **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**.
3. **Espécie:** Prestação de Serviços Especializados.
4. **Objeto:** Prestação de Serviços de Suporte Técnico Remoto e Presencial de 2º Nível para Tecnologia da Informação.
5. **Valor Global Estimado:** **R\$ xxxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxx)**.
6. **Valor Mensal Estimado do contrato:** **R\$ xxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxx)**.
7. **Vigência:** **De XX/XX/201X a XX/XX/201X**
8. **Dotação Orçamentária:** Programa de Trabalho: XXXXXX, Natureza da Despesa: XXXXX, Fonte de Recursos: XXXX.
9. **Empenho:** **Nota de Empenho nº 201XNE00XXX, de XX/XX/201X, no valor de R\$xxxxxxxxxxxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxx)**.

Manaus, XX de XXXXXXXX de 201X.

VIRNA DE MIRANDA PEREIRA
Secretária-Geral de Administração do TCE-AM