



EDITAL

Pregão Eletrônico nº 053/2020		Abertura em 14/10/2020 às 10:00 no sítio www.gov.br/compras	
Objeto			
Suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação			
Valor Máximo Aceitável			
R\$ 6.538.160,55 (seis milhões, quinhentos e trinta e oito mil, cento e sessenta reais e cinquenta e cinco centavos)			
Registro de Preços?	Vistoria	Instrumento Contratual	Forma de Adjudicação
NÃO	Obrigatória*	TERMO DE CONTRATO	GLOBAL

* Telefone: (61)3316-5473

DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO (VEJA SEÇÃO XII)*	
Requisitos Básicos: <ul style="list-style-type: none">- Sicaf ou documentos equivalentes- Certidão do Conselho Nacional de Justiça (CNJ)- Certidão do Portal da Transparência- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (TST)- Balanço Patrimonial- Índices de Liquidez (LG, LC, SG) superiores a 1 ou PL não inferior a 10% do valor máximo aceitável	Requisitos Específicos: <ul style="list-style-type: none">- Requisitos de habilitação técnico-operacional

* O detalhamento dos documentos/requisitos de habilitação deve ser consultado na seção do instrumento convocatório acima indicada.

Lic. Exclusiva ME/EPP?	Reserv. Cota ME/EPP?	Exige Amostra/Dem.?	Dec. nº 7.174/2010?
NÃO	NÃO	NÃO	NÃO

Prazo para envio da proposta
Até 24 horas após a convocação realizada pelo pregoeiro
Impugnações e pedidos de esclarecimento
Até 19h do dia 08/10/2020 para os endereços cpl@tcu.gov.br e leonardosoares@tcu.gov.br

Observações Gerais:
A disputa dar-se-á pelo MODO ABERTO e os lances deverão respeitar o INTERVALO MÍNIMO de 0,1%.



TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

SECRETARIA DE LICITAÇÕES, CONTRATOS E PATRIMÔNIO DIRETORIA DE LICITAÇÕES

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 53/2020

O **Tribunal de Contas da União - TCU** e este **Pregoeiro**, designado pela Portaria-Selip nº 01, de 02 de Janeiro de 2020, levam ao conhecimento dos interessados que, na forma da **Lei n.º 10.520/2002**, do **Decreto n.º 10.024/2019**, da **Lei Complementar n.º 123/2006** e, subsidiariamente, da **Lei n.º 8.666/1993** e de outras normas aplicáveis ao objeto deste certame, farão realizar licitação na modalidade **Pregão Eletrônico** mediante as condições estabelecidas neste Edital.

DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO ELETRÔNICO:

DIA: 14 de outubro de 2020

HORÁRIO: 10h (horário de Brasília/DF)

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.gov.br/compras

CÓDIGO UASG: 30001

SEÇÃO I - DO OBJETO

1. Constitui o objeto da presente licitação a contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, em regime de empreitada por preço unitário, conforme Anexos a este Edital.

- 1.1. Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no Comprasnet e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

SEÇÃO II - DA DESPESA E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2. A despesa anual estimada para esta contratação é de **R\$ 6.538.160,55** (seis milhões, quinhentos e trinta e oito mil, cento e sessenta reais e cinquenta e cinco centavos).

SEÇÃO III - DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3. Poderão participar deste **Pregão**, as interessadas que estiverem previamente credenciadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - Sicaf e no sítio www.gov.br/compras.



- 3.1. Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar deste **Pregão** deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, informando-se a respeito do funcionamento e regulamento do sistema.
- 3.2. O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação por ela efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao TCU responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
4. Não poderão participar deste **Pregão**:
 - 4.1. consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição;
 - 4.2. cooperativa de mão de obra, conforme disposto no art. 5 da Lei n.º 12.690, de 19 de julho de 2012;
 - 4.3. empresário suspenso de participar de licitação e impedido de contratar com o TCU, durante o prazo da sanção aplicada;
 - 4.4. empresário declarado inidôneo para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação;
 - 4.5. empresário impedido de licitar e contratar com a União, durante o prazo da sanção aplicada;
 - 4.6. empresário proibido de contratar com o Poder Público, em razão do disposto no art.72, § 8º, V, da Lei nº 9.605/98;
 - 4.7. empresário proibido de contratar com o Poder Público, nos termos do art. 12 da Lei nº 8.429/92;
 - 4.8. quaisquer interessados enquadrados nas vedações previstas no art. 9º da Lei nº 8.666/93;
 - 4.8.1. Entende-se por "participação indireta" a que alude o art. 9º da Lei nº 8.666/93 a participação no certame de empresa em que uma das pessoas listadas no mencionado dispositivo legal figure como sócia, pouco importando o seu conhecimento técnico acerca do objeto da licitação ou mesmo a atuação no processo licitatório.
 - 4.9. sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;
 - 4.10. empresário cujo estatuto ou contrato social não seja pertinente e compatível com o objeto deste Pregão;
 - 4.11. empresário que se encontre em processo de dissolução, falência, fusão, cisão, ou incorporação;
 - 4.12. sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico comum.



SEÇÃO IV - DA VISTORIA

5. A **licitante** deverá vistoriar o local onde serão executados os serviços até o último dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública, com o objetivo de inteirar-se das condições e grau de dificuldade existentes, mediante prévio agendamento de horário até o dia junto à Secretaria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação – Setic, pelo(s) telefone(s) (61)3316-5473, limitada a realização da vistoria a **um interessado por vez, nos termos do Anexo I – Termo de Referência**.

5.1. A vistoria será acompanhada por representante do Tribunal de Contas da União - TCU, designado para esse fim, o qual visará a declaração comprobatória da vistoria efetuada, que deverá ter sido previamente elaborada pela **licitante** em conformidade com o modelo anexo a este Edital.

SEÇÃO V - DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

6. A **licitante** deverá encaminhar proposta, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos neste Edital, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados para abertura da sessão pública, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas e dos documentos de habilitação.

6.1. A **licitante** deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico, **o valor global anual da proposta**, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto.

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

8. A **licitante** deverá declarar, em campo próprio do Sistema, sob pena de inabilitação, que não emprega menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menores de dezesseis anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos.

9. A **licitante** enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar, em campo próprio do Sistema, que atende aos requisitos do art. 3º da LC nº 123/2006, para fazer jus aos benefícios previstos nessa lei.

10. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte sujeitará a **licitante** às sanções previstas neste Edital.

11. As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico.

11.1. Qualquer elemento que possa identificar a **licitante** importa desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas nesse Edital.

11.2. Até a abertura da sessão pública, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente encaminhados.



11.3. O Pregoeiro deverá suspender a sessão pública do Pregão quando constatar que a avaliação da conformidade das propostas, de que trata o art. 28 do Decreto n.º 10.024/2019, irá perdurar por mais de um dia.

11.3.1. Após a suspensão da sessão pública, o **Pregoeiro** enviará, via *chat*, mensagens às **licitantes** informando a data e o horário previstos para o início da oferta de lances.

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

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

SEÇÃO VI - DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

12. A abertura da sessão pública deste **Pregão**, conduzida pelo **Pregoeiro**, ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste Edital, no sítio www.gov.br/compras.

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

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

SEÇÃO VII - DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

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

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

SEÇÃO VIII - DA FORMULAÇÃO DE LANCES

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

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

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

20. Em caso de empate, prevalecerá o lance recebido e registrado primeiro.

21. Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade da **licitante**, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.



22. Durante a fase de lances, o **Pregoeiro** poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexequível.
23. Se ocorrer a desconexão do **Pregoeiro** no decorrer da etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível às **licitantes**, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
24. No caso de a desconexão do **Pregoeiro** persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública do **Pregão** será suspensa e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação expressa do fato aos participantes no sítio www.gov.br/compras.
25. Neste **Pregão** o modo de disputa adotado é o aberto, assim definido no inciso I art. 31º do Decreto n.º 10.024/2019.
- 25.1. A etapa de lances na sessão pública durará 10 (dez) minutos, e após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema eletrônico quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.
- 25.2. O intervalo de diferença entre os lances deverá ser de, no mínimo, 0,1% (um décimo por cento), tanto em relação aos lances intermediários, quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

SEÇÃO IX - DO BENEFÍCIO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

26. Após a fase de lances, se a proposta mais bem classificada não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte, e houver proposta de microempresa ou empresa de pequeno porte que seja igual ou até 5% (cinco por cento) superior à proposta mais bem classificada, proceder-se-á da seguinte forma:
- 26.1. a microempresa ou a empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá, no prazo de 5 (cinco) minutos, contados do envio da mensagem automática pelo sistema, apresentar uma última oferta, obrigatoriamente inferior à proposta do primeiro colocado, situação em que, atendidas as exigências habilitatórias e observado o valor estimado para a contratação, será adjudicado em seu favor o objeto deste **Pregão**;
- 26.2. Caso a **licitante** tenha utilizado a prerrogativa de efetuar oferta de desempate, conforme art. 44, da Lei Complementar nº 123/2006, será verificado no Portal da Transparência do Governo Federal, no endereço eletrônico <http://www.portaldatransparencia.gov.br>, e no Portal da Transparência do Poder Judiciário, no endereço eletrônico www.portaltransparencia.jus.br, se o somatório de ordens bancárias recebidas pela **licitante**, relativas ao último exercício e ao exercício corrente, até o mês anterior ao da data da licitação, fixada no preâmbulo deste Edital, já seria suficiente para extrapolar o faturamento máximo permitido, conforme art. 3º da mencionada Lei Complementar.
- 26.3. não sendo vencedora a microempresa ou a empresa de pequeno porte mais bem classificada, na forma da subcondição anterior, o sistema, de forma automática, convocará as **licitantes** remanescentes que porventura se enquadrem na situação



descrita nesta condição, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

- 26.4. no caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas ou empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido nesta condição, o sistema fará um sorteio eletrônico, definindo e convocando automaticamente a vencedora para o encaminhamento da oferta final do desempate;
- 26.5. a convocada que não apresentar proposta dentro do prazo de 5 (cinco) minutos, controlados pelo Sistema, decairá do direito previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar n.º 123/2006;
- 26.6. na hipótese de não contratação nos termos previstos nesta Seção, o procedimento licitatório prossegue com as demais **licitantes**.

SEÇÃO X - DA NEGOCIAÇÃO

27. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o **Pregoeiro** deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à **licitante** que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

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

SEÇÃO XI - DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

28. A **licitante melhor classificada** deverá encaminhar a proposta de preço adequada ao último lance, devidamente preenchida na forma do **Anexo IV - Modelo de Proposta de Preços**, em arquivo único, **no prazo de 24h (vinte e quatro horas)**, contado da convocação efetuada pelo **Pregoeiro** por meio da opção "Enviar Anexo" no sistema Comprasnet.

29. A proposta de preço deverá conter, ainda, as Planilhas de Composição de Custos e Formação de Preços, nos termos do Anexo V a este Edital.

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

- 30.1. O **Pregoeiro** poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do Tribunal de Contas da União - TCU ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar sua decisão.
- 30.2. Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.
- 30.3. Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a



materiais e instalações de propriedade da licitante, para os quais ela renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração.

30.4. O Pregoeiro poderá fixar prazo para o reenvio do anexo contendo a planilha de composição de preços quando o preço total ofertado for aceitável, mas os preços unitários que compõem necessitem de ajustes aos valores estimados pelo Tribunal de Contas da União - TCU.

30.5. Não serão aceitas propostas com valor global superior ao estimado ou com preços manifestamente inexequíveis.

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

30.5.2. A exequibilidade das propostas será avaliada da forma descrita no Anexo I – Termo de Referência.

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

31. A **licitante** que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação indicada neste Edital, será desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste instrumento convocatório.

32. Se a proposta não for aceitável, ou se a **licitante** não atender às exigências de habilitação, o **Pregoeiro** examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este Edital.

33. Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, a **licitante** será declarada vencedora.

SEÇÃO XII - DA HABILITAÇÃO

34. A habilitação das **licitantes** será verificada por meio do Sicaf (habilitação parcial) e dos documentos de habilitação especificados neste Edital.

35. Os documentos de habilitação deverão ser encaminhados, concomitantemente com a proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados para a abertura da sessão pública.

36. As **licitantes** que não atenderem às exigências de habilitação parcial no Sicaf deverão apresentar documentos que supram tais exigências.

37. Realizada a habilitação parcial no Sicaf, será verificado eventual descumprimento das vedações elencadas na Condição 4 da Seção III - Da Participação na Licitação, mediante consulta ao:

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



- 37.2.** Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ, no endereço eletrônico www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php;
- 37.3.** Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, no endereço eletrônico www.portaldatransparencia.gov.br/ceis.
- 38.** As consultas previstas na Condição anterior realizar-se-ão em nome da sociedade empresária **licitante** e de eventual matriz ou filial e de seu sócio majoritário.
- 39.** Efetuada a verificação referente ao cumprimento das condições de participação no certame, a habilitação das **licitantes** será realizada mediante a apresentação do seguinte documento, para fins de **regularidade trabalhista**:
- 39.1.** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, tendo em vista o disposto no art. 3º da Lei nº 12.440, de 7 de julho de 2011.
- 40.** Para fins de **qualificação econômico-financeira**, deverá ser apresentado:
- 40.1.** Balanço Patrimonial do último exercício social exigível, apresentado na forma da lei e regulamentos na data de realização deste **Pregão**, vedada sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizado por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da sessão pública de abertura deste **Pregão**.
- 41.** O documento exigido na Condição anterior deverá comprovar:
- 41.1.** Patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, quando qualquer dos índices Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral, informados pelo Sicafe, for igual ou inferior a 1.
- 42.** Para fins de **qualificação técnico-operacional**, deverá ser apresentado:
- 42.1.** 1 (um) atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da **licitante**, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de telessuporte a usuários de tecnologia da informação, por meio de central telefônica, para pelo menos 2.000 (dois mil) clientes;
- 42.2.** 1 (um) atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da **licitante**, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de suporte local a usuários de tecnologia da informação em ambientes com pelo menos 2.000 (duas mil) estações de rede;
- 42.3.** 1 (um) atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da **licitante**, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de suporte local a usuários de tecnologia da informação em nível nacional, com abrangência geográfica de, no mínimo, 14 (quatorze) unidades da federação distribuídas em, pelo menos, 3 (três) diferentes regiões brasileiras,



sendo o serviço prestado para uma mesma pessoa jurídica, num mesmo período de tempo;

- 42.4.** Declaração de que atende ou que tem condições de atender aos requisitos de infraestrutura definidos no Anexo II - Especificações Técnicas, no prazo previsto para o início da prestação dos serviços.
- 43.** Será permitido o somatório de atestados ou declarações para fins de comprovação da qualificação técnica da **licitante**, desde que os contratos que lhes deram origem tenham sido executados de forma concomitante
- 44.** A **licitante** deverá apresentar declaração de vistoria, conforme modelo constante do Anexo IX a este Edital.
- 45.** O **Pregoeiro** poderá consultar sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, para verificar as condições de habilitação das **licitantes**.
- 46.** Documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no Edital e já apresentados até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, deverão, mediante solicitação do **Pregoeiro**, ser enviados juntamente à proposta adequada ao último lance.
- 46.1.** Os documentos remetidos por meio da opção "Enviar Anexo" do sistema Comprasnet poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento, em prazo a ser estabelecido pelo **Pregoeiro**.
- 46.1.1.** Os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados ao Serviço de Pregão e Cotação Eletrônica do Tribunal de Contas da União, situado no Setor de Administração Federal Sul - SAFS, Quadra 04, Lote 1, Anexo I, sala 103, CEP 70042-900, Brasília-DF.
- 46.2.** Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados deverão estar em nome da **licitante**, com indicação do número de inscrição no CNPJ.
- 46.3.** As exigências a serem comprovadas por documentação emitida em língua estrangeira serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados com tradução livre.
- 46.4.** Para fins de assinatura do contrato, os documentos emitidos em língua estrangeira serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.
- 46.5.** Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica e regularidade fiscal deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz.
- 46.6.** Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, havendo alguma restrição na comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, para a regularização da



documentação, a realização do pagamento ou parcelamento do débito e a emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

46.6.1. O prazo para regularização fiscal e trabalhista será contado a partir da divulgação do resultado da fase de habilitação.

46.6.2. A prorrogação do prazo previsto poderá ser concedida, a critério da administração pública, quando requerida pela **licitante**, mediante apresentação de justificativa.

46.7. A não regularização da documentação, no prazo previsto na subcondição anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, e facultará ao **Pregoeiro** convocar as **licitantes** remanescentes, na ordem de classificação.

SEÇÃO XIII - DA DEMONSTRAÇÃO DOS SERVIÇOS

47. Não se exigirá a demonstração do serviço ofertado.

SEÇÃO XIV - DO RECURSO

48. Declarada a vencedora, o **Pregoeiro** abrirá prazo de 30 (trinta) minutos, durante o qual qualquer **licitante** poderá, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso.

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

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

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

49. Para efeito do disposto no § 5º do artigo 109 da Lei nº 8.666/1993, fica a vista dos autos do TC 028.358/2020-1 franqueada aos interessados.

50. As intenções de recurso não admitidas e os recursos rejeitados pelo **Pregoeiro** serão apreciados pela autoridade competente.

51. O acolhimento do recurso implicará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

SEÇÃO XV - DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

52. O objeto deste **Pregão** será adjudicado pelo **Pregoeiro**, salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação caberá à autoridade competente para homologação.



53. A homologação deste **Pregão** compete ao Secretário de Licitações, Contratos e Patrimônio do Tribunal de Contas da União.
54. O objeto deste **Pregão** será adjudicado globalmente à **licitante vencedora**.

SEÇÃO XVI - DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

55. Depois de homologado o resultado deste **Pregão**, a **licitante vencedora** será convocada para assinatura do contrato, dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.
- 55.1. Poderá ser acrescentada ao contrato a ser assinado qualquer vantagem apresentada pela **licitante vencedora** em sua proposta, desde que seja pertinente e compatível com os termos deste Edital.
56. O prazo para assinatura do contrato, poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pela **licitante vencedora** durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo Tribunal de Contas da União - TCU.
57. Por ocasião da assinatura do contrato, verificar-se-á por meio do Sicafe e de outros meios se a **licitante vencedora** mantém as condições de habilitação.
58. Quando a **licitante** convocada não assinar o contrato no prazo e nas condições estabelecidos, poderá ser convocada outra **licitante** para assinar o contrato após negociações e verificação da adequação da proposta e das condições de habilitação, obedecida a ordem de classificação.

SEÇÃO XVII - DAS SANÇÕES

59. A **licitante** ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no Sicafe, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo de multa de até 30% (trinta por cento) do valor anual estimado para a contratação e demais cominações legais, nos seguintes casos:
- 59.1. cometer fraude fiscal;
- 59.2. apresentar documento falso;
- 59.3. fizer declaração falsa;
- 59.4. comportar-se de modo inidôneo;
- 59.4.1. Reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos arts. 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei nº 8.666/93.
- 59.5. não assinar o contrato no prazo estabelecido;
- 59.6. deixar de entregar a documentação exigida no certame;
- 59.7. não mantiver a proposta.
60. Na hipótese de abertura de processo administrativo destinado a apuração de fatos e, se for o caso, aplicação de sanções à **licitante**, em decorrência de conduta vedada neste **Pregão**, as



comunicações à **licitante** serão efetuadas por meio do endereço de correio eletrônico ("email") cadastrado no credenciamento da empresa junto ao Sicaf.

60.1. A **licitante** deverá manter atualizado o endereço de correio eletrônico ("e-mail") cadastrado junto ao Sicaf e confirmar o recebimento das mensagens provenientes do Tribunal de Contas da União - TCU, não podendo alegar o desconhecimento do recebimento das comunicações por este meio como justificativa para se eximir das responsabilidades assumidas ou eventuais sanções aplicadas.

SEÇÃO XVIII - DOS ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO DO EDITAL

61. Até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá impugnar o ato convocatório deste **Pregão** mediante petição a ser enviada exclusivamente os endereços eletrônicos cpl@tcu.gov.br e leonardosoares@tcu.gov.br, até as 19 horas, no horário oficial de Brasília-DF.

62. O **Pregoeiro**, auxiliado pelo setor técnico competente, decidirá sobre a impugnação no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento da impugnação.

63. 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.

64. Os pedidos de esclarecimentos devem ser enviados ao **Pregoeiro** até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente para os endereços eletrônicos cpl@tcu.gov.br e leonardosoares@tcu.gov.br.

65. O **Pregoeiro**, auxiliado pelo setor técnico competente, responderá os pedidos de esclarecimentos no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido.

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

SEÇÃO XIX - DISPOSIÇÕES FINAIS

67. Ao Secretário de Licitações, Contratos e Patrimônio do Tribunal de Contas da União compete anular este **Pregão** 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.

67.1. A anulação do **Pregão** induz à do contrato.

67.2. 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.

68. É facultado ao **Pregoeiro** ou à autoridade superior, em qualquer fase deste **Pregão**, promover diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam ter sido apresentados para fins de classificação e habilitação.



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

69.1. Caso os prazos definidos neste Edital não estejam expressamente indicados na proposta, eles serão considerados como aceitos para efeito de julgamento deste **Pregão**.

70. Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, serão recebidos e presumidos verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel.

71. Em caso de divergência entre normas infralegais e as contidas neste Edital, prevalecerão as últimas.

72. Este **Pregão** poderá ter a data de abertura da sessão pública transferida por conveniência do TCU, sem prejuízo do disposto no art. 4, inciso V, da Lei nº 10.520/2002.

SEÇÃO XX - DOS ANEXOS

73. São partes integrantes deste Edital os seguintes anexos:

73.1. Anexo I - Termo de Referência;

73.2. Anexo II - Especificações Técnicas;

73.3. Anexo III - Orçamento Estimativo;

73.4. Anexo IV - Modelo de Proposta de Preços;

73.5. Anexo V - Planilhas de Composição de Custos e Formação de Preços;

73.6. Anexo VI - Termo de Responsabilidade e Sigilo;

73.7. Anexo VII - Infraestrutura de Telecomunicações e Segurança;

73.8. Anexo VIII - Detalhamento do Ambiente Físico do TCU;

73.9. Anexo IX - Modelo de Declaração de Vistoria;

73.10. Anexo X - Minuta do Contrato;

73.11. Anexo XI - Modelo de Carta de Fiança Bancária para Garantia de Execução Contratual.

SEÇÃO XXI - DO FORO

74. As questões decorrentes da execução deste Instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal, no Foro da cidade de Brasília/DF, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais



TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO
Secretaria de Licitações, Contratos e Patrimônio - Selip
Diretoria de Licitações - Dilic

privilegiado que seja, salvo nos casos previstos no art. 102, inciso I, alínea "d" da Constituição Federal.

Brasília, 29 de setembro de 2020.

Leonardo Anthony Costa de Araújo Bezerra Soares
Pregoeiro



ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1 Objeto

A presente licitação tem como objeto a contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários. O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

- a) **serviço de suporte remoto:** implementado mediante atendimento remoto disponibilizado por vários canais de atendimento, tais como central telefônica 0800, *chat*, chamadas áudio ou vídeo etc.;
- b) **serviço de suporte local:** implementado mediante atendimento por parte de técnicos atuando nas unidades do Tribunal. Para fins de organização e avaliação de desempenho, o serviço de suporte local será subdividido em 3 (três) serviços especializados, de acordo com o local de prestação e os usuários atendidos:
 - b.1) serviço de suporte local para atendimentos típicos em Brasília;
 - b.2) serviço de suporte local para atendimentos especiais;
 - b.3) serviço de suporte local para atendimentos típicos nos estados.
- c) **serviço de monitoramento e gestão:** implementado por parte de gestores que atuam em Brasília, na administração dos serviços de suporte remoto e de suporte local. O serviço de monitoramento e gestão de suporte será subdividido em 7 (sete) serviços especializados de acordo com o escopo de atuação:
 - c.1) serviço de monitoramento e gestão de suporte remoto;
 - c.2) serviço de monitoramento e gestão de atendimentos típicos Brasília;
 - c.3) serviço de monitoramento e gestão de atendimentos especiais;
 - c.4) serviço de monitoramento e gestão de chamados;
 - c.5) serviço de monitoramento e gestão do conhecimento;
 - c.6) serviço de monitoramento e gestão de *service desk*;
 - c.7) serviço de monitoramento e gestão de cabeamento.

2 Fundamentação da contratação

A presente contratação tem por objetivo garantir a continuidade dos serviços prestados no escopo do contrato nº 41/2015, cuja vigência termina em 24/11/2020, e melhorar a qualidade dos serviços prestados. Para tanto estão sendo propostas algumas mudanças na especificação técnica, conforme descrito adiante:



- a) modificar o conjunto de indicadores atuais, de forma a adequar os níveis de serviços para que haja melhora na celeridade, na qualidade e na eficácia dos atendimentos;
- b) aprimorar as exigências de qualificação da mão de obra empregada na prestação do serviço;
- c) adequar o atendimento para fazer frente ao incremento do teletrabalho no TCU, bem como ao novo modelo de gestão do Tribunal, em que servidores residentes nos estados podem pertencer a unidades do TCU em Brasília;
- d) diversificar os canais de atendimento, facilitando o acesso aos serviços;
- e) melhorar o atendimento e o apoio técnico dado a eventos do Tribunal;
- f) incrementar a gestão do conhecimento, em continuidade à adoção do modelo ITIL de boas práticas de gestão atualmente em curso no Tribunal.

A contratação em tela está alinhada com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação de 2019-2021, especificamente com a ação “Contratar serviço de suporte à TI (Service Desk)”.

3 Orçamento estimado

O orçamento anual estimado para esta contratação é de **R\$ 6.538.160,55** (seis milhões, quinhentos e trinta e oito mil, cento e sessenta reais e cinquenta e cinco centavos), correspondente a um desembolso mensal de **R\$ 544.846,71** (quinhentos e quarenta e quatro mil, oitocentos e quarenta e seis reais e setenta e um centavos).

Observação: O valor total estimado para o período de 30 (trinta) meses é de **R\$ 16.345.401,30** (dezesesseis milhões trezentos e quarenta e cinco mil quatrocentos e um reais e trinta centavos)

4 Requisitos do objeto

O detalhamento técnico do objeto está descrito no Anexo II – Especificações Técnicas.

5 Modelo de execução do objeto

5.1 Solicitação, execução e acompanhamento de serviços

Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a contratante como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a contratada como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.



Entretanto, a natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou de dúvidas imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TI do Tribunal. 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 híbrido 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 de qualidade associadas aos serviços.

A execução dos serviços será gerenciada pela contratada, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados no sistema fornecido pelo Tribunal, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à contratante.

A presente contratação prevê a realização de reuniões de acompanhamento periódicas, até o quinto dia útil do mês seguinte à prestação dos serviços, momento em que será feita avaliação do atendimento dos níveis de serviço aferidos no período de prestação dos serviços, conforme estabelecido no Anexo II – Especificações Técnicas. Incumbe à contratada apresentar sugestões de medidas corretivas, sempre que necessário ao estabelecimento ou restabelecimento de níveis de serviço previsto no contrato. As propostas apresentadas serão discutidas e avaliadas pela contratante.

As reuniões ordinárias serão realizadas periodicamente entre contratante e contratada para acompanhamento dos serviços e planejamento de ações, conforme periodicidade a ser definida pelo gestor do contrato. A pauta de cada reunião será definida por esse profissional e comunicada com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas à contratada.

Reuniões extraordinárias de acompanhamento poderão ser realizadas a qualquer tempo, sem periodicidade definida, para tratar de assuntos não previstos para as reuniões ordinárias, desde que convocadas pelo gestor do contrato com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas. Diferenciam-se as reuniões extraordinárias das ordinárias por não haver cronograma pré-estabelecido para as primeiras.

Os mecanismos de comunicação deverão ser direcionados, preferencialmente, ao preposto, ou substituto, quando da contratante para a contratada; e ao gestor do contrato, ou gestor substituto, quando da contratada para a contratante.

As comunicações formais entre as partes serão por meio de ofício, de atas, de registro de chamados, de relatórios e de mensagens eletrônicas. Não serão considerados mecanismos formais de comunicação, a utilização de fóruns de debate e discussão ou outros ambientes de colaboração, envio e troca de mensagens por meio de telefones móveis (SMS), contatos telefônicos e/ou verbais, entre outros que são caracterizados pela informalidade. No entanto, podem ser utilizados para interação entre a contratante e a contratada, com objetivo de abreviar



a troca de informações, mediante posterior formalização, se for o caso. De comum acordo, as partes poderão eleger outros mecanismos formais de comunicação.

A contratada e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem ao Tribunal, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato.

O Tribunal poderá, excepcionalmente, solicitar a execução dos serviços em dias, horários e locais distintos dos estabelecidos nas especificações técnicas, mediante alteração temporária das escalas de trabalho de um ou mais membros das equipes, devendo essa necessidade ser comunicada previamente à contratada.

A realização de serviços extraordinários, a que se refere o item anterior, será limitada em no máximo 8 (oito) horas por semestre para cada Estado da Federação, no caso do serviço de suporte local nos Estados, e no máximo 240 (duzentos e quarenta) horas por semestre, no caso do serviço de suporte local em Brasília e da gestão de cabeamento, não havendo previsão de realização de serviços extraordinários para as demais grupos de prestação de serviços.

Quando do encerramento do contrato, a contratada deverá repassar aos profissionais indicados pelo Tribunal os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços de suporte aos usuários de soluções de TI.

5.2 Atividades preparatórias para o início do contrato

5.2.1 A contratada deverá realizar as seguintes atividades preparatórias:

- a) formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato;
- b) fornecer número de telefone de ligação local (DDD 61) para o qual o serviço de 0800 do Tribunal será direcionado;
- c) indicar endereço eletrônico para o recebimento de notificações e comunicações a respeito da execução do contrato.

5.2.2 A não realização, por parte da contratada, das atividades preparatórias em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato configura inexecução total, sujeitando a contratada às sanções previstas no contrato.

5.2.3 No período compreendido entre a assinatura do contrato e o termo final do prazo para o início da prestação dos serviços, será realizada reunião de alinhamento de expectativas contratuais entre os representantes da contratada e a equipe de técnicos do Tribunal. A reunião deverá contar com a participação, no mínimo: do fiscal técnico e gestor do contrato designados pelo TCU, do representante legal da contratada e do preposto da contratada.

O Tribunal fará a convocação dos representantes da empresa num prazo de antecedência mínimo de 48 (quarenta e oito) horas, e fornecerá previamente a pauta da reunião.



A pauta da reunião inicial do contrato deverá contemplar, no mínimo, os seguintes pontos:

- a) apresentação dos participantes;
- b) indicação e apresentação dos documentos comprobatórios da qualificação profissional da equipe especificada, conforme as Especificações Técnicas constantes do Anexo II deste Edital;
- c) entrega, por parte do TCU, de cópia da Política Corporativa de Segurança da Informação (PCSI/TCU) à contratada;
- d) esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato.

5.3 Método de quantificação dos serviços

Medição mensal dos serviços prestados

O princípio utilizado para a medição mensal dos serviços prestados será a relação entre o índice alcançado nos indicadores de nível de serviço e a importância (peso) do indicador na composição do serviço. Sendo assim, o faturamento mensal da contratada dependerá fundamentalmente do desempenho das estruturas do serviço de suporte remoto, do serviço de suporte local e do serviço de monitoramento e gestão. A forma de medição está detalhada nas especificações técnicas.

Modelo de níveis de serviço

Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a contratante e a contratada, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança.

Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela contratada. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a contratada elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao TCU até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.

Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como **período de estabilização**, durante o qual a contratada deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o



alcance das metas estabelecidas. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

O atendimento aos requisitos de infraestrutura para o serviço de suporte remoto deverá ser comprovado quando do início da prestação dos serviços, em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, mediante visita técnica a ser realizada por servidores indicados pelo Tribunal.

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

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

5.4 Segurança da informação

A contratada deverá observar boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos do TCU.

É obrigatória a assinatura de termo de confidencialidade e de ciência, antes do início dos serviços, por parte dos profissionais da contratada alocados na execução do contrato.

Uma cópia da Política Corporativa de Segurança da Informação (PCSI/TCU) será entregue na reunião inicial.

5.5 Local de execução

5.5.1 Serviço de suporte remoto

O serviço de suporte remoto poderá ser acionado por meio do canal telefônico ou por outros canais, tais como chat, chamada de áudio ou áudio e vídeo etc.

Com referência apenas ao suporte remoto a ser prestado por meio do canal telefônico, as ações necessárias à execução dos serviços de hospedagem e operação do serviço de suporte remoto pelo canal telefônico (telessuporte) serão executadas nas dependências da contratada na cidade de Brasília-DF, onde se localiza a sede do Tribunal de Contas da União. Tal exigência visa a assegurar melhores níveis de qualidade dos serviços, facilitar a gestão do contrato e o processo de melhoria contínua dos serviços, reduzir custos relacionados a telecomunicações, bem como facilitar as ações de treinamento e capacitação da equipe técnica da contratada nos produtos e serviços do Tribunal.



Os profissionais que atendem pelo canal telefônico devem se deslocar ao Tribunal de Contas da União, às expensas da contratada, a fim de cumprir as rotinas de transferência de conhecimento por pelo menos 12 (doze) horas mensais previstas no contrato. Essa carga horária poderá ser aumentada, mediante comunicação prévia à contratada, quando da ocorrência de situações específicas que demandem maior interação com a equipe do Tribunal.

Para que não haja impacto nos indicadores de nível de serviço, a transferência de conhecimento deve ser feita fora do horário de atendimento, respeitando os normativos legais e a carga horária máxima da categoria, preferencialmente aos sábados.

Os profissionais alocados neste serviço, que realizam o atendimento por outros canais que não seja o telefônico, poderão exercer suas atividades em localidade diversa da sede da contratada, podendo estar nas dependências do TCU nos estados.

5.5.2 Serviço de atendimentos típicos Brasília

Os serviços serão executados nas dependências do Tribunal de Contas da União em Brasília-DF, tanto na sede quanto no Instituto Serzedello Corrêa. Os endereços estão indicados nas especificações técnicas.

5.5.3 Serviço de atendimentos especiais

Os serviços serão executados nas dependências do Tribunal de Contas da União em Brasília-DF, tanto na sede quanto no Instituto Serzedello Corrêa. Os endereços estão indicados nas especificações técnicas.

5.5.4 Serviço de atendimentos típicos estados

Os serviços serão executados nas dependências das Secretarias de Controle Externo nas capitais dos Estados da federação. Os endereços estão indicados nas especificações técnicas.

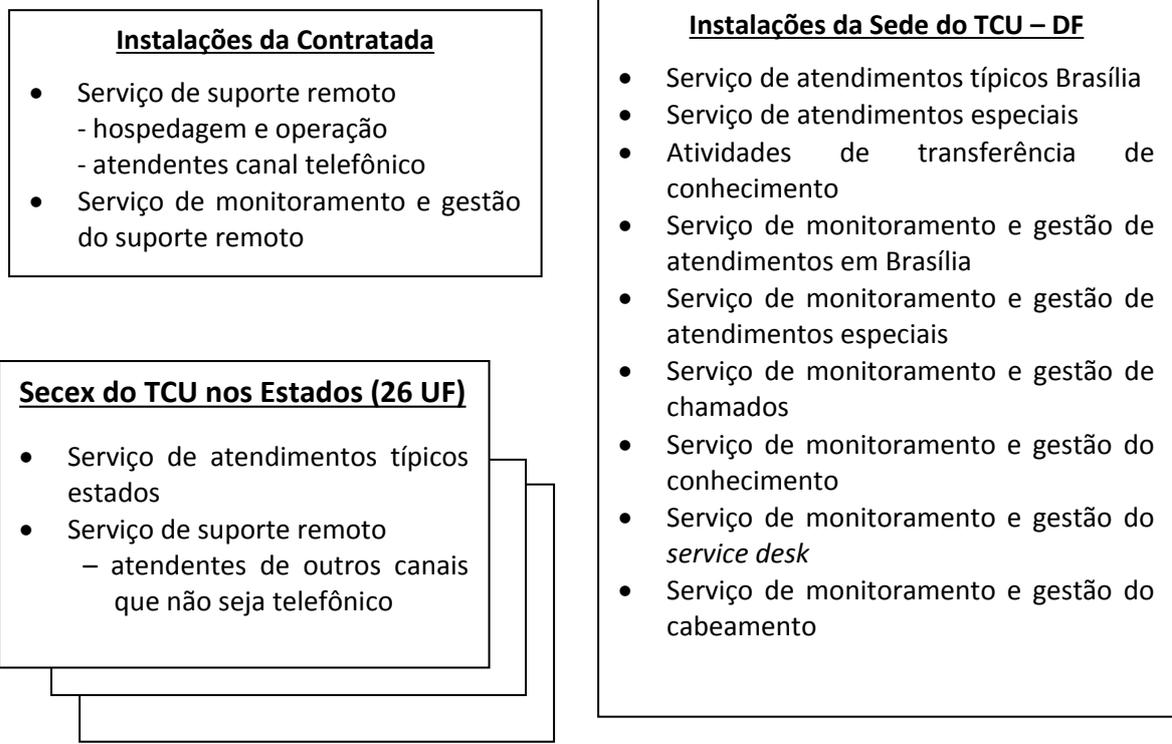
5.5.5 Serviço de monitoramento e gestão de suporte remoto

As ações necessárias à execução dos serviços de monitoramento e gestão do suporte remoto serão realizadas nas dependências da contratada.

5.5.6 Demais serviços de monitoramento e gestão – de atendimentos em Brasília, de atendimentos especiais, de chamados, do conhecimento, de service desk e de cabeamento

Estes demais serviços de monitoramento e gestão serão executados nas dependências do Tribunal de Contas da União em Brasília-DF.

5.5.7 Diagrama dos locais de prestação do serviço



5.6 Níveis mínimos de serviço

Os níveis de serviço, bem como as metas a serem alcançadas, estão descritas em detalhes no tópico Indicadores de níveis de serviço, das Especificações Técnicas, constantes do Anexo II deste Edital.

5.7 Medidas de sustentação

Exige-se que os técnicos da contratada incluam todas as ações efetuadas em cada atendimento no sistema de registro e acompanhamento de chamados do TCU.

Exige-se, também, que haja processo recorrente para criação de roteiros de atendimento a partir das soluções registradas no sistema, para casos de demandas que sejam frequentes.

Assim, mantém-se a informação relevante ao atendimento disponível em sistema interno do TCU, minimizando a dependência do Tribunal em relação à contratada.

Será utilizada a metodologia KCS (*Knowledge Centered Support*).



6 Vistoria

As licitantes deverão realizar vistoria técnica nas instalações do Tribunal de Contas da União, em Brasília-DF, com o objetivo de se inteirar das condições e grau de dificuldade existentes no ambiente computacional do TCU.

A vistoria deverá ser agendada com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas à sua realização e poderá ocorrer até 48 (quarenta e oito) horas antes da data e horário estabelecidos para a abertura da sessão pública deste Pregão.

O agendamento prévio da vistoria deverá ser realizado junto à Secretaria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação – Setic, por meio de contato com os servidores Rodolfo Lima Junior ou Eudes Diógenes Alves Cangussú, pelo telefone (61) 3316-5473.

A vistoria será acompanhada por técnico(s) da Secretaria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação – Setic, que visará(ão) a declaração comprobatória da vistoria efetuada.

Por ocasião da vistoria, a licitante deverá trazer a declaração de sua realização, em duas vias, em papel timbrado, assinadas por seu representante legal, conforme modelo constante do Anexo IX do Edital.

Durante a realização da vistoria, a licitante receberá o Anexo VII – Infraestrutura de telecomunicações e segurança –, com informações técnicas necessárias à mensuração dos custos e complexidade de interconexão com a rede do TCU, e o Anexo VIII – Detalhamento do ambiente físico do TCU, mediante assinatura de Termo de Responsabilidade e Sigilo, conforme Anexo VI.

A entrega dos Anexos VII e VIII somente ocorrerá após a assinatura do Termo de Responsabilidade e Sigilo.

7 Aceitabilidade e exequibilidade da proposta

Não serão aceitas propostas com valor global superior ao estimado ou com preços manifestamente inexequíveis.

7.1.1. A exequibilidade das propostas será avaliada da seguinte forma:

7.1-1.1. Quanto ao dimensionamento da quantidade de profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a proposta deverá obedecer às quantidades mínimas estabelecidas no Anexo III – Orçamento Estimativo;

7.1-1.2. Caso a proposta apresente quantidades de profissionais inferiores aos mínimos previstos no Anexo III – Orçamento Estimativo, a licitante deverá encaminhar, juntamente à sua proposta, demonstrativos de cálculos que comprovem ser possível alcançar as metas de nível de serviço estabelecidas no Anexo II – Especificações Técnicas, considerando o dimensionamento proposto da equipe e as características das demandas do Tribunal de Contas da União;

7.1-1.2.1. Para fins da demonstração comprobatória exigida, caso a proposta se enquadre na situação descrita no item **7.1-1.2**, deverão ser apresentadas as tabelas estatísticas utilizadas para o dimensionamento das equipes, a fundamentação teórica para eventuais modificações na tabela Erlang C ou para a adoção de tabelas distintas, a escala proposta para distribuição dos profissionais em turnos e os tempos previstos para atendimento das demandas.

7.1-1.3. Quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a proposta deverá obedecer aos valores mínimos de referência descritos na tabela a seguir, para cada ilha de prestação de serviços:

Serviço		Salário estimado
Operação de telessuporte	Atendimento em suporte remoto – canal telefônico	R\$ 2.561,08
Suporte local	Atendimento típico em Brasília	R\$ 2.937,99
	Atendimento especializado em Brasília	R\$ 3.325,51
	Suporte local nos estados	R\$ 2.634,85
Monitoramento e gestão de suporte	Gestão de Suporte Remoto	R\$ 3.511,21
	Gestão de Atendimentos típicos em Brasília	R\$ 3.511,21
	Gestão de Atendimentos especializados em Brasília	R\$ 4.434,87
	Gestão de Chamados	R\$ 4.434,87
	Gestão de cabeamento	R\$ 4.434,87
	Gestão do Conhecimento	R\$ 4.454,61
	Gestão de service desk	R\$ 8.690,67

7.1-1.4. Caso a proposta apresente valores de remuneração inferiores aos previstos na tabela da subcondição anterior, a licitante deverá encaminhar, juntamente à sua proposta, demonstração comprobatória de que já tenha contratado, ou tenha condições reais de contratar, pelos valores propostos, profissionais com qualificação igual ou superior à exigida no Anexo II – Especificações Técnicas;

7.1-1.4.1. Para fins da demonstração comprobatória exigida, caso a empresa se enquadre na situação descrita no item **7.1-1.4**, deverão ser apresentadas cópias de carteira de trabalho (CTPS), do contrato de trabalho ou instrumento similar, de profissionais que já prestem serviços equivalentes para a licitante mediante remuneração igual ou inferior à de sua proposta; ou, ainda, declarações de profissionais que se comprometam a prestar os serviços objeto da presente licitação, mediante a remuneração constante da proposta da licitante.



7.1-1.4.2. A documentação comprobatória apresentada, na forma do item **7.1-1.4.1**, deverá estar acompanhada dos comprovantes de que os profissionais atendem aos requisitos de qualificação profissional constantes do Anexo II – Especificações Técnicas.

8 Unidade responsável pela elaboração deste Termo de Referência

Secretaria de Infraestrutura em Tecnologia da Informação – SETIC.



ANEXO II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. Descrição geral dos serviços

O serviço de suporte a usuários de soluções de TI é composto por:

- I. Serviço de suporte remoto (SREM),
- II. Serviço de atendimentos típicos Brasília (SBSB),
- III. Serviço de atendimentos especiais (SESP),
- IV. Serviço de atendimentos típicos estados (SEST),
- V. Serviço de monitoramento e gestão do suporte remoto (GSREM),
- VI. Serviço de monitoramento e gestão de atendimentos típicos Brasília (GSBSB),
- VII. Serviço de monitoramento e gestão de atendimentos especiais (GSESP),
- VIII. Serviço de monitoramento e gestão de chamados (GCHA),
- IX. Serviço de monitoramento e gestão do conhecimento (GCON),
- X. Serviço de monitoramento e gestão do service desk (GSD) e
- XI. Serviço de monitoramento e gestão de cabeamento (GCAB).

O Serviço de suporte local (SSL) engloba os seguintes serviços:

- Serviço de atendimentos típicos Brasília (SBSB),
- Serviço de atendimentos especiais (SESP),
- Serviço de atendimentos típicos estados (SEST).

O Serviço de monitoramento e gestão (SMG) engloba os seguintes serviços:

- Serviço de monitoramento e gestão do suporte remoto (GSREM),
- Serviço de monitoramento e gestão de atendimentos típicos Brasília (GSBSB),
- Serviço de monitoramento e gestão de atendimentos especiais (GSESP)
- Serviço de monitoramento e gestão de chamados (GCHA),
- Serviço de monitoramento e gestão do conhecimento (GCON),
- Serviço de monitoramento e gestão do service desk (GSD) e
- Serviço de monitoramento e gestão de cabeamento (GCAB).

Estes serviços envolvem atividades de execução de rotinas periódicas, esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento remoto e presencial de solicitações.

Tais serviços são complementares, integrados e buscam o estabelecimento de um ponto único de contato/relacionamento com usuários internos e externos do Tribunal, com o objetivo de



assegurar qualidade, disponibilidade e melhor desempenho e uso das soluções de tecnologia da informação tornadas disponíveis pelo Tribunal de Contas da União.

Cada um dos serviços está detalhado adiante e deve ser executado de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Tribunal, bem assim as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). Para cada serviço, além das atividades a serem desempenhadas, encontram-se descritos os seguintes itens:

- a) períodos de disponibilidade do serviço, que indicam os dias e horários em que os serviços deverão ser prestados, ficando a cargo da contratada a definição de jornada de trabalho e escala de turnos dos profissionais alocados;
- b) requisitos de infraestrutura, que determinam os aspectos a serem observados quanto ao ambiente físico e tecnológico a ser provido pela contratada para a operação do Serviço de suporte remoto (SREM) – canal telefônico; e
- c) requisitos de qualificação profissional, que indicam tanto aspectos obrigatórios a serem observados na formação das equipes de cada serviço, como aspectos desejáveis que podem ser usados como referência para seleção de profissionais com perfil mais adequado às necessidades do Tribunal.

O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional deverá ser comprovado junto à contratante até 48 (quarenta e oito) horas antes do início das atividades do profissional no contrato, mediante apresentação de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

No caso das certificações, a contratada terá 30 (trinta) dias, após o início das atividades de cada colaborador, para apresentá-las, em função dos prazos necessários para realização das provas e recebimento da documentação pelos profissionais.

Serão aceitas certificações similares às requeridas para qualificação técnica. Para o Windows 10, por exemplo, valem certificações focadas em versões anteriores desse sistema. Para que uma certificação alternativa seja aceita, é necessária a aprovação por parte da contratante.

2. Serviço de suporte remoto (SREM)

O Serviço de suporte remoto (SREM) representa o ponto de contato principal do cliente, acessível por meio de distintos canais de atendimento. Este serviço tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar dúvidas e solicitações de usuários com apoio de consultas à base de conhecimento. Também busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e atendimento de solicitações.

As solicitações de suporte serão recebidas pelo Serviço de suporte remoto (SREM), seja por meio da central telefônica 0800, hospedada, operada e gerenciada pela contratada, bem como por outros meios, tais como registro de chamados no sistema de *service desk*, chat, correio eletrônico, chamada de áudio, chamada de áudio e vídeo, etc..

Os chamados atendidos deverão ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação do *script* utilizado, indicação do item de configuração afetado e demais informações



necessárias à geração de estatísticas de atendimento. Os chamados só poderão ser fechados com a anuência do usuário final ou de responsável pelo serviço no âmbito do Tribunal de Contas da União.

Todo atendimento realizado pelo serviço suporte remoto que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte deverá ser documentado para fins de atualização da base de conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica do TCU poderá ser acionada para dar apoio à atividade de manutenção da base de conhecimento.

Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido pelo serviço de suporte remoto, a equipe deverá levantar e registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado para que ele possa ser atendido no menor tempo possível pelo grupo resolvidor de destino.

Para a implementação do serviço de suporte remoto (SREM) pelo canal telefônico (telessuporte), a contratada deve prover os seguintes itens: profissionais especializados, instalações físicas adequadas a esse tipo de serviço, mobiliário, microcomputadores conectados em rede, *softwares* básicos, *software* de gestão de atendimento que utilize tecnologia CTI (*Computer Telephony Integration*), sistema de telefonia com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação, equipamentos e *links* de comunicação entre o TCU e a contratada e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução do serviço, incluindo a comunicação ativa entre o *service desk* e os usuários, no volume descrito nos próximos tópicos.

O sistema a ser utilizado para registro e acompanhamento dos chamados de suporte será provido pelo Tribunal.

2.1. Disponibilidade do serviço

Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

2.2. Canais de acesso ao serviço

Definem os instrumentos que poderão ser utilizados pelos usuários das soluções de TI do Tribunal para demandar a prestação de serviços de suporte:

- a) telefone 0800 a ser provido pela contratante;
- b) sistema de *service desk*, na plataforma *web* para gestão de chamados e acesso à base de conhecimentos;
- c) chamados abertos por ferramentas de gerência e por meio de integração com outros sistemas, instalados na rede do Tribunal, a serem providos pela contratante;
- d) correio eletrônico;
- e) *chat*; e
- f) chamada de áudio, chamada de áudio e vídeo por aplicativo.



2.3. Requisitos de infraestrutura para prestação do serviço

Os requisitos de infraestrutura aqui relacionados são obrigatórios. As **licitantes** deverão declarar, como documento de habilitação do procedimento licitatório, que já atendem ou que têm condições de atender a esses requisitos no prazo previsto para o início da prestação dos serviços.

2.3.1. Ambiente físico disponibilizado pela contratada

O ambiente físico da contratada para fins de execução do serviço deve estar compatível com o disposto na NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão.

Sempre que necessário, a contratada deve disponibilizar sala de treinamento para a realização de cursos de capacitação e treinamento dos profissionais envolvidos na execução dos serviços.

A contratada, sempre que necessário, deve tornar disponível uma estação de trabalho, com toda a infraestrutura de atendimento, para uso da contratante no processo de acompanhamento e verificação dos serviços de suporte remoto.

2.3.2. Requisitos do sistema de telefonia

- a) permitir o tratamento das gravações institucionais, atendimento inicial, fila de espera etc. e dos diálogos entre atendentes e usuários, sendo possível armazená-las, recuperá-las e enviá-las ao TCU;
- b) permitir a interação com o cliente mediante o uso de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico, com o objetivo de realizar o atendimento de forma automática;
- c) possuir a facilidade “*cut-thru*”, para permitir a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz;
- d) possibilitar a intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera;
- e) possibilitar a supervisão do atendimento remotamente, de forma que de qualquer telefone, fixo ou celular, seja possível ouvir e intervir nas ligações em tempo real por meio da seleção do ramal que se deseja monitorar. Essa funcionalidade deve estar disponível também para os servidores do Tribunal responsáveis pelo acompanhamento do contrato;
- f) possuir painel de informações que permita aos supervisores/coordenadores enviar informações a toda a equipe ou a operadores específicos;
- g) permitir a transferência da preferência de atendimento dos atendentes para a URA, por meio de dispositivo eletrônico programado disponível para os supervisores;
- h) permitir transferência para atendimento humano, quando a URA estiver sendo usada, sem necessidade de digitar qualquer opção do menu eletrônico ou quando digitar erroneamente a opção do menu por três vezes seguidas;
- i) permitir a programação de prioridades (*skills*), para roteamento com base nessa programação;



- j) possibilitar o controle de todas as chamadas mediante sistema de log, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, como número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, tempo médio de duração das chamadas, tempo médio de espera, quantidade de chamadas em fila de espera, número de ligações no período, performance de agentes, grupos etc.;
- k) possibilitar a realização e o tratamento de transferência de ligações internas e externas;
- l) permitir a transferência de um atendimento humano para a URA para a realização de pesquisas eletrônicas, liberando imediatamente o operador/atendente; e
- m) permitir que os supervisores possam visualizar seu grupo de operadores/atendentes, com informações ativas sobre *status* de cada atendimento (agentes livres e ocupados), tempos médio e máximo de atendimento, quantidade de ligações em fila de espera no momento, quantidade de ligações que passaram pela fila e que foram atendidas/abandonadas, estatística diária de atendimento *on-line*, ferramentas para inicialização e paralisação de gravação de ligações, possibilidade de conferência com os atendentes e/ou usuários, escuta *on-line*, *chat* com os operadores, filtro para escuta das gravações e relatórios gerenciais para apoiar as atividades do supervisor. Essa funcionalidade deve estar disponível também para os servidores do Tribunal responsáveis pelo acompanhamento do contrato.

2.3.3. Requisitos do sistema de gravação digital

- a) permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente por meio de digitalização em estúdio com alta qualidade de som, com possibilidade de gravação e regravação quando necessário;
- b) possibilitar a gravação de todos os atendimentos efetuados (gravação das telas de atendimento juntamente com as conversas telefônicas) de forma a visualizar os procedimentos de atendimento do agente no momento da conversação. As gravações deverão ser armazenadas e estar disponíveis para consulta pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias úteis; e
- c) permitir a servidores do TCU o acesso direto e imediato às gravações para fins de averiguação do atendimento.

2.4. Principais atividades a serem executadas

- a) esclarecer dúvidas de usuários internos quanto ao uso de sistemas operacionais, *softwares* básicos, aplicativos comerciais, equipamentos e aparelhos em geral, bem como quanto à configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de TI;
- b) oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos *softwares* básicos, aplicativos comerciais e equipamentos em geral;
- c) executar intervenção remota em estação de trabalho de usuários do TCU, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos comerciais, de sistemas corporativos, bem como atualizações de *softwares* e reparos diversos;



- d) efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas nos *softwares* básicos, aplicativos comerciais e equipamentos em geral;
- e) prestar esclarecimentos e informações aos profissionais de suporte técnico *on-site* quanto aos chamados;
- f) resolver os chamados usando a base de conhecimento e registrando a solução adotada;
- g) efetuar comunicação com o usuário interessado quando do encerramento de solicitações atendidas pelos analistas da Secretaria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação;
- h) esclarecer dúvidas de usuários internos e externos e oferecer orientações técnicas acerca das soluções de TI adotadas pelo TCU e utilizadas por clientes internos e externos;
- i) orientar os usuários internos e externos quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços providos pelo Tribunal;
- j) participar da elaboração, manutenção e avaliação da base de conhecimento e dos scripts de atendimento;
- k) participar de atividades de transferência de conhecimento junto à equipe técnica do TCU ou ao Serviço de monitoramento e gestão do conhecimento (GCON), para obtenção de informações sobre os processos de trabalho, produtos e serviços providos pelo Tribunal, bem como sobre as alterações ocorridas ou previstas nesses elementos;
- l) encaminhar os chamados que não puderem ser resolvidos pelo Serviço de suporte remoto (SREM); e
- m) executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

2.5. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço

O perfil profissional do atendente do Serviço de suporte remoto (SREM) dependerá do canal de acesso ao serviço a que ele atende. Desta forma, o SREM será prestado por dois perfis profissionais, um destinado ao canal telefônico e outro, aos demais canais de suporte remoto.

2.5.1. Obrigatórios para o perfil do atendente pelo canal telefônico

- a) possuir ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI). Alternativamente, será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;
- b) possuir certificação HDI SCA (*Support Center Analyst*); É permitido que haja no máximo 20% (vinte por cento) dos colaboradores sem essa certificação. Neste caso, o colaborador sem a certificação deve ter o dobro do tempo de experiência exigido para o serviço.
- c) possuir experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de suporte técnico e/ou *help desk*;
- d) possuir experiência mínima de 1 (um) ano em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;



- e) ter realizado o treinamento inicial de 40 (quarenta) horas previsto no tópico Programa de capacitação e treinamento continuado deste documento; e
- f) possuir experiência mínima de 4 (quatro) anos de atuação em uma ou mais das seguintes áreas: desenvolvimento de sistemas e/ou suporte a infraestrutura de TI.

2.5.2. Obrigatórios para o perfil do atendente por outros canais de suporte remoto

- a) possuir ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área;
- b) possuir experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de suporte técnico;
- c) possuir experiência mínima de 1 (um) ano em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório; e
- d) ter realizado o treinamento inicial de 40 (quarenta) horas previsto no tópico Programa de capacitação e treinamento continuado deste documento.

2.5.3. Desejáveis para ambos os perfis

- a) ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório;
- b) ter conhecimento sobre sistemas operacionais de servidores da família Windows;
- c) ter conhecimento básico da língua inglesa;
- d) ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- e) ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- f) ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- g) ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- h) possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- i) ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento; e
- j) possuir noções básicas sobre o funcionamento da administração pública e das atividades de controle externo.

2.6. Ambiente físico para prestação do serviço

Os atendentes por meio do canal telefônico exercerão suas atividades no ambiente físico disponibilizado pela contratada em Brasília-DF.

Os atendentes por meio de outros canais não necessitarão exercer suas atividades em ambiente físico disponibilizado pela contratada. Desta forma, a contratante fornecerá o mobiliário, microcomputadores e aplicativos necessários à prestação do serviço, seja em Brasília ou em cada estado.



3. Serviço de suporte local (SSL)

O Serviço de suporte local (SSL) é composto pelos seguintes serviços:

- Serviço de atendimentos típicos Brasília (SBSB),
- Serviço de atendimentos especiais (SESP),
- Serviço de atendimentos típicos estados (SEST).

Estes serviços têm por objetivo receber, avaliar, classificar e resolver os chamados encaminhados, bem como executar outros serviços nas dependências do Tribunal. Estes serviços compreendem a solução completa de suporte técnico presencial a clientes e usuários de TI do Tribunal.

3.1. Tratamento de chamados nos serviços de suporte local

Os chamados encaminhados a qualquer um dos serviços de suporte local deverão ser resolvidos pelos técnicos de campo com base em informações disponíveis em diversas fontes (ex.: registros de chamados, base de conhecimento, normas, manuais, Internet) e informações obtidas em contatos diretos com os usuários.

Os chamados atendidos deverão ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação do *script* utilizado, indicação do item de configuração afetado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas. Os chamados só poderão ser fechados com a anuência do usuário final ou de responsável pelo serviço no âmbito do Tribunal de Contas da União.

Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de suporte local, o chamado deverá ser encaminhado a grupos ou unidades que tenham condições de solucionar o problema, de acordo com procedimentos e definições de responsabilidade providos pelo Tribunal.

Todo atendimento realizado pela equipe de suporte local que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte deverá ser tratado e documentado para fins de atualização da base de conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica do TCU poderá ser acionada para prover informações complementares necessárias à atualização da base de conhecimento.

3.2. Itens a serem providos pela contratada aos serviços de suporte local

São considerados parte da solução e devem ser providos pela contratada os seguintes itens: profissionais especializados, instrumentos de comunicação com os técnicos (celular, por exemplo), maletas de ferramentas e todos os serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço.

As maletas de ferramentas devem conter todos os utensílios necessários à execução dos serviços, tais como: *tablet (sistema operacional IOS ou Android, que são compatíveis com o aplicativo móvel do CA Service Desk 14,7)*, chaves de fenda, chaves phillips, alicates convencionais, alicates de corte, alicate de crimpagem, ferramenta de crimpagem tipo impact (ex.: impact D-914 tool), multímetro, lan-test, lanterna, penta scanner para localização de cabeamento de rede (ex.: intellitone) e *pendrive* de no mínimo 64 GB (para execução de backups locais e baixa de imagens).



Aceita-se que nem todas as maletas possuam todos os equipamentos relacionados, desde que existam equipamentos em quantidade suficiente para a execução dos serviços. As instalações físicas, os ramais telefônicos e os mobiliários necessários à execução do serviço serão providos pelo Tribunal.

4. Serviço de atendimentos típicos Brasília (SBSB)

Este serviço será responsável pelo atendimento das solicitações de usuários em geral, que necessitem de atendimento presencial nas dependências do TCU-Sede e no ISC – Instituto Serzedello Corrêa, sendo ambas as instalações localizadas em Brasília-DF.

4.1. Disponibilidade do serviço

Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

4.2. Ambiente físico para prestação do serviço

A equipe responsável pelos atendimentos deste serviço exercerá suas atividades exclusivamente em Brasília-DF.

A contratante disponibilizará o mobiliário, microcomputadores e linhas telefônicas necessários à prestação do serviço.

4.3. Principais atividades a serem executadas

- a) substituir e remanejar equipamentos; substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção de equipamentos em geral;
- b) repor papel e toner nas impressoras do outsourcing de impressão;
- c) realizar pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários (equipamentos, sistemas, documentação técnica/normativa etc.);
- d) instalar e configurar *softwares* em microcomputadores de usuários;
- e) elaborar roteiros e pacotes (*packages*) para instalação de *softwares*;
- f) efetuar a ativação, testes e desativação de pontos de rede e equipamentos de TI em geral;
- g) aplicar imagens padronizadas de *softwares* em computadores;
- h) reorganizar armários de telecomunicações (*wiring closets*);
- i) executar procedimentos periódicos de rotina;
- j) elaborar instruções de configuração e operação de equipamentos e *softwares*, juntamente com o Serviço de monitoramento e gestão do conhecimento (GCON);
- k) realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não resolvidas no primeiro contato (suporte remoto), na tentativa de solucionar o problema;
- l) esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de *softwares* básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados;
- m) esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;



- n) prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos *softwares* básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;
- o) efetuar o encaminhamento de chamados para o Serviço de monitoramento e gestão de chamados (GCHA), quando não puderem ser resolvidos por este serviço, com a anuência do supervisor de turno; e
- p) registrar no sistema de *service desk* as ocorrências e os procedimentos adotados, de forma a compor o registro histórico do atendimento do chamado.

4.4. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço

4.4.1. Obrigatórios

- a) possuir ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI). Alternativamente, será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;
- b) possuir certificação Microsoft 365 Certified: Fundamentals;
- c) Possuir certificação Instalação e configuração do Windows 10 (Exame 70-698) ou Windows 10 (MD-100);
- d) possuir experiência mínima de 4 (quatro) anos de atuação em atividade de suporte técnico;
- e) possuir experiência mínima de 2 (dois) anos em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;
- f) possuir certificado de participação em curso de montagem e configuração de microcomputadores de pelo menos 20 (vinte) horas; e
- g) ter realizado o treinamento inicial de 40 (quarenta) horas previsto no tópico Programa de capacitação e treinamento continuado deste documento.

É permitido que haja no máximo 20% (vinte por cento) dos colaboradores sem determinada certificação. Nesses casos, o colaborador sem certificação deve ter o dobro do tempo de experiência exigido para o referido serviço.

4.4.2. Desejáveis

- a) ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, *software* básico e aplicativos de automação de escritório;
- b) ter conhecimento de arquitetura de microcomputador padrão IBM/PC;
- c) ter conhecimento para substituição de suprimentos e kits de manutenção em equipamentos de TI em geral;
- d) ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP;
- e) ter conhecimento básico da língua inglesa;
- f) ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;



- g) ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- h) ter facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos; e
- i) ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

5. Serviço de atendimentos especiais (SESP)

Este serviço será responsável pelas solicitações de usuários cujo nível hierárquico ou importância estratégica demandem atendimento diferenciado. Também será responsável pelo suporte a eventos realizados pelo TCU, principalmente os relacionados à ACERI – Assessoria de Relações Institucionais e ao ISC – Instituto Serzedello Corrêa.

5.1. Disponibilidade do serviço

Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

5.2. Ambiente físico para prestação do serviço

A equipe responsável pelos atendimentos especiais exercerá suas atividades exclusivamente em Brasília-DF.

A contratante disponibilizará o mobiliário, microcomputadores e linhas telefônicas necessários à prestação do serviço.

5.3. Principais atividades a serem executadas

O Serviço de atendimentos especiais (SESP) inclui todas as atividades especificadas para o Serviço de atendimentos típicos Brasília (SBSB), acrescidas das relacionadas adiante:

- a) prestar auxílio técnico aos usuários especiais (autoridades e outros que sejam definidos como tais pela contratante);
- b) resolver demandas de usuários especiais relativas a recursos de TI, propondo soluções de *software* e *hardware* adaptadas às necessidades específicas desse público, incluindo, mas não se limitando a instalar e configurar *softwares* voltados à conectividade e sincronização de dispositivos móveis (*notebooks*, *smartphones*, *tablets* etc.);
- c) prestar auxílio técnico relativo às soluções de TI usadas nos eventos presenciais, digitais ou mistos;
- d) preparar, testar e operar soluções de TI usadas nos eventos, atuando previamente e durante a realização dos eventos;
- e) prevenir e solucionar problemas técnicos nas soluções de TI que possam ocorrer durante os eventos; e
- f) operar a solução de videoconferência do TCU.



5.4. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço

5.4.1. Obrigatórios

- a) possuir ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI). Alternativamente, será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;
- b) possuir certificação [Microsoft 365 Certified: Fundamentals](#);
- c) Possuir certificação [Instalação e configuração do Windows 10 \(Exame 70-698\)](#) ou [Windows 10 \(MD-100\)](#);
- d) possuir experiência mínima de 6 (seis) anos de atuação em atividade de suporte técnico;
- e) possuir experiência mínima de 4 (quatro) anos em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;
- f) possuir certificado de participação em curso de montagem e configuração de microcomputadores de pelo menos 20 (vinte) horas; e
- g) ter realizado o treinamento inicial de 40 (quarenta) horas previsto no tópico Programa de capacitação e treinamento continuado deste documento.

É permitido que haja no máximo 20% (vinte por cento) dos colaboradores sem determinada certificação. Nesses casos, o colaborador sem certificação deve ter o dobro do tempo de experiência exigido para o referido serviço.

5.4.2. Desejáveis

- a) ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, *software* básico e aplicativos de automação de escritório;
- b) ter conhecimento de arquitetura de microcomputador padrão IBM/PC;
- c) ter conhecimento para substituição de suprimentos e kits de manutenção em equipamentos de TI em geral;
- d) ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP;
- e) ter conhecimento básico da língua inglesa;
- f) ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- g) ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- h) ter facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos; e
- i) ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.



6. Serviço de atendimentos típicos estados (SEST)

Este serviço será responsável pelas solicitações que necessitem de atendimento presencial nas Secretarias do TCU localizadas nas 26 capitais dos Estados da federação.

6.1. Disponibilidade do serviço

Dias úteis, de segunda a sexta-feira, 8 horas por dia, entre 8h e 20h, ou em horário definido pelo titular de cada Secretaria de Controle Externo a ser atendida, de comum acordo com o fiscalizador do contrato.

6.2. Ambiente físico para prestação do serviço

As ações necessárias à execução deste Serviço de atendimentos típicos Estados (SEST) será prestado nas dependências da unidade do TCU no estado.

A contratante disponibilizará o mobiliário, microcomputadores e linhas telefônicas necessárias à prestação do serviço.

6.3. Principais atividades a serem executadas

O Serviço de atendimentos típicos estados (SEST) inclui todas as atividades especificadas para o Serviço de atendimentos típicos Brasília (SBSB), acrescidas das relacionadas adiante:

- a) executar rotinas periódicas de recuperação de desastres;
- b) monitorar atividades críticas e linhas de comunicação;
- c) executar procedimentos diários de verificação dos serviços de rede;
- d) monitorar equipamentos que compõem a rede de dados nos Estados (ex.: *switches*, impressoras, *hubs*, *routers*, *firewalls*, servidores);
- e) executar procedimentos nos servidores de rede dos Estados, conforme orientações técnicas da Secretaria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação do TCU;
- f) executar procedimentos de resposta para incidentes de segurança;
- g) notificar o serviço de suporte a clientes e demais interessados sobre eventuais interrupções nos serviços de TI;
- h) comunicar a Setic sempre que houver interrupções nos serviços de TI ou ocorrência de danos em equipamentos;
- i) acompanhar a prestação de serviços no interior da sala do CPD;
- j) monitorar as condições ambientais da sala de CPD, incluindo o funcionamento de equipamentos de ar-condicionado e de sistemas de suprimento de energia elétrica (*no-break*); e
- k) organizar a sala de CPD no que diz respeito a móveis, equipamentos, *softwares*, centrais da rede e cabeamento.



6.4. Requisitos de qualificação profissional para execução do serviço

É permitido que haja no máximo 20% (vinte por cento) dos colaboradores sem determinada certificação. Nesses casos, o colaborador sem certificação deve ter o dobro do tempo de experiência exigido para o referido serviço.

O percentual referido no parágrafo anterior pode aumentar para até 30% (trinta por cento), desde que haja comprovação de que há pelo menos três estados da federação em que não é possível fazer a prova de certificação localmente.

6.4.1. Obrigatórios

- a) possuir ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área;
- b) possuir certificação [Microsoft 365 Certified: Fundamentals](#);
- c) Possuir certificação [Instalação e configuração do Windows 10 \(Exame 70-698\)](#) ou [Windows 10 \(MD-100\)](#);
- d) possuir experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de suporte técnico;
- e) possuir experiência mínima de 2 (dois) anos em operação de microcomputadores, com utilização de *softwares* de automação de escritório;
- f) possuir certificado de participação em curso de montagem e configuração de microcomputadores de pelo menos 20 (vinte) horas; e
- g) ter realizado o treinamento inicial de 40 (quarenta) horas previsto no tópico Programa de capacitação e treinamento continuado deste documento.

6.4.2. Desejáveis

- a) ter conhecimento de manutenção de *hardware* de microcomputadores em nível de configuração, *software* básico e aplicativos de automação de escritório;
- b) ter conhecimento de arquitetura de microcomputador padrão IBM/PC;
- c) ter conhecimento para substituição de suprimentos e kits de manutenção em equipamentos de TI em geral;
- d) ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP;
- e) ter conhecimento básico sobre sistemas operacionais de servidores da família Windows;
- f) ter conhecimento básico da língua inglesa;
- g) ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- h) ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- i) ter facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos; e



j) ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

7. Serviço de monitoramento e gestão (SMG)

Esse serviço compreende a solução completa de monitoramento e gestão dos serviços, também sendo avaliado por meio de indicadores de nível de serviço estabelecidos no contrato.

O Serviço de monitoramento e gestão (SMG) engloba os seguintes serviços:

- Serviço de monitoramento e gestão do suporte remoto (GSREM),
- Serviço de monitoramento e gestão de atendimentos típicos Brasília (GSBSB),
- Serviço de monitoramento e gestão de atendimentos especiais (GSESP)
- Serviço de monitoramento e gestão de chamados (GCHA),
- Serviço de monitoramento e gestão do conhecimento (GCON),
- Serviço de monitoramento e gestão do service desk (GSD) e
- Serviço de monitoramento e gestão de cabeamento (GCAB).

Estes serviços de monitoramento e gestão são responsáveis pela organização, pelo controle e pela integração das equipes de execução dos serviços, bem como pela administração da interface existente entre as atividades de suporte a usuários e as demais atividades executadas pela Secretaria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação.

8. Serviço de monitoramento e gestão do suporte remoto (GSREM)

Este serviço de monitoramento e gestão será responsável pela gerência, monitoramento e coordenação de 2 (dois) serviços:

- Serviço de suporte remoto (SREM); e
- Serviço de atendimentos típicos estados (SEST).

8.1. Disponibilidade do serviço

Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

8.2. Ambiente físico para prestação do serviço

As ações necessárias à execução deste Serviço de monitoramento e gestão do suporte remoto (GSREM) serão realizadas nas dependências da contratada, em ambiente contíguo ao ambiente físico de prestação do Serviço de suporte remoto (SREM) em Brasília-DF.

8.3. Principais atividades a serem executadas

- a) acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos relativos ao SREM;
- b) coordenar e supervisionar a execução do trabalho dos atendentes de suporte remoto e dos atendentes de suporte local dos estados;



- c) orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;
- d) avaliar o desempenho dos atendentes de suporte remoto, monitorar ligações, chamadas de áudio e *chats* em tempo real e gravações de atendimentos, gerar relatórios e verificar o status dos postos de atendimento remoto;
- e) avaliar o desempenho dos atendentes de suporte local dos estados;
- f) agrupar chamados referentes a um mesmo erro, de forma que sejam fechados em conjunto quando o erro for resolvido;
- g) fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do TCU, de *scripts* de atendimento e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;
- h) implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de suporte remoto e de suporte local dos estados;
- i) definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
- j) elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades de suporte remoto e suporte local dos estados; e
- k) encaminhar os chamados que não puderem ser resolvidos pelo Serviço de atendimentos típicos estados (SEST) ou pelo Serviço de suporte remoto (SREM).

8.4. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço

8.4.1. Obrigatórios

- a) possuir ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI). Alternativamente, será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;
- b) possuir certificação ITIL *foundations*, versão 2 ou posterior;
- c) possuir certificação HDI SCA (*Support Center Analyst*);
- d) possuir experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de suporte e/ou *help desk*;
- e) possuir experiência mínima de 2 (dois) anos em atividade de supervisão de serviços de atendimento a usuários de TI ou telessuporte ou pelo menos um ano de atuação no contrato resultante desse Pregão; e
- f) possuir experiência mínima de 2 (dois) anos em operação de microcomputadores, com utilização de *softwares* de automação de escritório.

8.4.2. Desejáveis

- a) possuir experiência na utilização de *scripts* e procedimentos de atendimento ou suporte remoto/ telessuporte;
- b) ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;



- c) possuir conhecimento de manutenção de *hardware* de microcomputadores em nível de configuração, *software* básico e aplicativos de automação de escritório;
- d) ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP;
- e) ter conhecimento básico da língua inglesa;
- f) ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- g) ter capacidade de organização e liderança de equipe;
- h) ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- i) ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- j) ter dinamismo para atuar com atendimento a usuários; e
- k) ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

9. Serviço de monitoramento e gestão de atendimentos típicos em Brasília (GSBSB)

Este serviço será responsável pela gerência, monitoramento e coordenação do Serviço de atendimentos típicos Brasília (SBSB).

9.1. Disponibilidade do serviço

Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

9.2. Ambiente físico para prestação do serviço

O serviço executará suas ações nas dependências do Tribunal de Contas da União em Brasília-DF. A contratante disponibilizará o mobiliário, microcomputadores e linhas telefônicas necessárias à prestação do serviço.

9.3. Principais atividades a serem executadas

- a) acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- b) gerenciar a execução do Serviço de atendimentos típicos Brasília (SBSB);
- c) orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;
- d) efetuar supervisão em tempo real dos profissionais do Serviço de atendimentos típicos Brasília (SBSB);
- e) manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento;
- f) definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;



- g) implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais do Serviço de atendimentos típicos Brasília (SBSB);
- h) encaminhar os chamados que não puderem ser solucionados pelo Serviço de atendimentos típicos Brasília (SLBSB) para o Serviço de monitoramento e gestão de chamados (GCHA);
- i) elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades do Serviço de atendimentos típicos Brasília (SBSB);
- j) acionar as empresas responsáveis pela assistência técnica dos equipamentos de TI, por meio dos canais previamente disponibilizados pela contratante, bem como registrar as informações pertinentes no sistema de *service desk*; e
- k) executar outros serviços correlatos ao gerenciamento do Serviço de atendimentos típicos Brasília (SBSB).

9.4. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço

9.4.1. Obrigatórios

- a) possuir ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI); alternativamente, será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;
- b) possuir experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de suporte e/ou *help desk*;
- c) possuir experiência mínima de 2 (dois) anos em atividade de supervisão e/ou gerência de serviços de suporte técnico de TI ou pelo menos um ano de atuação no contrato resultante desse Pregão;
- d) possuir certificação ITIL *foundations*, versão 2 ou posterior; e
- e) possuir certificação HDI SCTL (*Support Center Team Lead*).

9.4.2. Desejáveis

- a) possuir experiência mínima de 1 (um) ano na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pauta e ata de reunião e relatórios gerenciais de serviços de suporte técnico;
- b) ter conhecimento básico da língua inglesa;
- c) ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- d) possuir conhecimento de manutenção de *hardware* de microcomputadores em nível de configuração, *software* básico e aplicativos de automação de escritório;
- e) ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP;
- f) ter capacidade de organização e liderança de equipe;



- g) ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- h) ter facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos;
- i) ter dinamismo para atuar com atendimento a usuários; e
- j) ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

10. Serviço de monitoramento e gestão de atendimentos especiais (GSESP)

Este serviço será responsável pela gerência, monitoramento e coordenação do Serviço de atendimentos especiais (SESP).

10.1. Disponibilidade do serviço

Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

10.2. Ambiente físico para prestação do serviço

O serviço executará suas ações nas dependências do Tribunal de Contas da União em Brasília-DF. A contratante disponibilizará o mobiliário, microcomputadores e linhas telefônicas necessárias à prestação do serviço.

10.3. Principais atividades a serem executadas

- a) acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- b) gerenciar a execução do Serviço de atendimentos especiais (SESP);
- c) orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;
- d) efetuar supervisão em tempo real dos profissionais do Serviço de atendimentos especiais (SESP);
- e) manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento;
- f) definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
- g) implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais do Serviço de atendimentos especiais (SESP);
- h) encaminhar os chamados para o Serviço de monitoramento e gestão de chamados (GCHA), quando não puderem ser resolvidos pelo Serviço de atendimentos especiais (SESP);
- i) acionar as empresas responsáveis pela assistência técnica dos equipamentos de TI, por meio dos canais previamente disponibilizados pela contratante, bem como registrar as informações pertinentes no sistema de *service desk*;



- j) elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades do Serviço de atendimentos especiais (SESP); e
- k) efetuar o gerenciamento de videoconferências e de eventos;
- l) executar outros serviços correlatos ao gerenciamento do Serviço de atendimentos especiais (SESP).

10.4. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço

10.4.1. Obrigatórios

- a) possuir ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI); alternativamente, será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;
- b) possuir experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de suporte e/ou *help desk*;
- c) possuir experiência mínima de 2 (dois) anos em atividade de supervisão e/ou gerência de serviços de suporte técnico de TI ou pelo menos um ano de atuação no contrato resultante desse Pregão;
- d) possuir certificação ITIL foundations, versão 2 ou posterior; e
- e) possuir certificação HDI SCTL (*Support Center Team Lead*).

10.4.2. Desejáveis

- a) possuir experiência mínima de 1 (um) ano na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pauta e ata de reunião e relatórios gerenciais de serviços de suporte técnico;
- b) ter conhecimento básico da língua inglesa;
- c) ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- d) possuir conhecimento de manutenção de *hardware* de microcomputadores em nível de configuração, *software* básico e aplicativos de automação de escritório;
- e) ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP;
- f) ter capacidade de organização e liderança de equipe;
- g) ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- h) ter facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos;
- i) ter dinamismo para atuar com atendimento a usuários; e
- j) ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.



11. Serviço de monitoramento e gestão de chamados (GCHA)

11.1. Disponibilidade do serviço

Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

11.2. Ambiente físico para prestação do serviço

O Serviço de monitoramento e gestão de chamados (GCHA) executará suas ações nas dependências do Tribunal de Contas da União em Brasília-DF.

A contratante disponibilizará o mobiliário, microcomputadores e linhas telefônicas necessárias à prestação do serviço.

11.3. Principais atividades a serem executadas

- a) publicar no sistema de *service desk* e informar imediatamente às subunidades das Secretarias de TI e aos demais interessados a ocorrência de incidentes e problemas críticos;
- b) acompanhar junto aos demais setores do TCU o prazo para resolução de incidentes e problemas;
- c) alimentar o sistema de *service desk* com as informações colhidas sobre o andamento da solução do incidente ou problema;
- d) agrupar incidentes registrados que tenham a mesma origem;
- e) auxiliar na identificação e registro de problemas, e na associação entre problemas e os incidentes relacionados;
- f) verificar os chamados que se enquadram como incidentes e alterar o tipo;
- g) encaminhar incidentes registrados para a equipe responsável pelo tratamento;
- h) receber os chamados não resolvidos por outros grupos de atendimento e efetuar os ajustes necessários nos seus registros a fim de realizar o encaminhamento;
- i) encaminhar os chamados aos grupos resolvedores específicos, conforme o assunto do chamado;
- j) acompanhar o encerramento de incidentes e problemas solucionados pelos grupos resolvedores do TCU, incluindo o contato com o usuário interessado e o fechamento no sistema de *service desk*;
- k) elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades de gestão de chamados, percepções relativas aos chamados, a fim de contribuir com a melhoria dos processos envolvendo solicitações, incidentes e problemas;
- l) fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do TCU, de *scripts* de atendimento e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas; e
- m) executar outros serviços correlatos ao gerenciamento de chamados (solicitações, incidentes, problemas etc.).



11.4. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço

11.4.1. Obrigatórios

- a) possuir ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI); alternativamente, será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;
- b) possuir experiência mínima de 3 (três) anos de atuação em atividade de suporte e/ou *help desk*;
- c) possuir experiência mínima de 2 (dois) anos em atividade de supervisão e/ou gerência de serviços de suporte técnico de TI ou pelo menos um ano de atuação no contrato resultante deste Pregão; e
- d) possuir certificação ITIL *foundations*, versão 2 ou posterior.

11.4.2. Desejáveis

- a) possuir experiência mínima de um ano na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pauta e ata de reunião e relatórios gerenciais de serviços de suporte técnico;
- b) ter conhecimento básico da língua inglesa;
- c) ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- d) possuir conhecimento sobre elementos de infraestrutura de TI (servidores de aplicação e de banco de dados, redes de computadores, serviços de correio eletrônico e Internet);
- e) ter dinamismo para atuar com gestão de ambientes críticos;
- f) ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- g) ter facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos; e
- h) ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

12. Serviço de monitoramento e gestão do conhecimento (GCON)

O serviço será responsável pela base de conhecimento, que contém informações de auxílio aos atendimentos, tais como roteiros destinados aos atendentes e roteiros de autoatendimento, destinados ao cliente final. Cabe ao GCON criar, atualizar e promover o uso da base de conhecimento. Compete ao serviço, também, a aderência entre os atendimentos e os roteiros definidos na base de conhecimento.

12.1 Disponibilidade do serviço

Dias úteis, de segunda a sexta-feira, 8 (oito) horas por dia, compreendidas no período entre 8h e 20h, em horário definido em conjunto com o fiscalizador do contrato.

12.2. Ambiente físico para prestação do serviço



O Serviço de monitoramento e gestão do conhecimento (GCON) executará suas ações nas dependências do Tribunal de Contas da União em Brasília-DF.

A contratante disponibilizará o mobiliário, microcomputadores e linhas telefônicas necessárias à prestação do serviço.

12.3. Principais atividades a serem executadas

- a) elaborar e manter atualizados os roteiros de atendimento e autoatendimento, utilizando recursos como texto, áudio e vídeo;
- b) avaliar a existência, a clareza e a qualidade das informações disponibilizadas na base de conhecimento, corrigindo-as, melhorando-as continuamente e realimentando o processo de gestão do conhecimento;
- c) organizar reuniões, orientar as áreas envolvidas, documentar procedimentos e acompanhar as mudanças a fim de disponibilizar as informações necessárias à melhoria da eficiência e eficácia do atendimento;
- d) realizar eventos de treinamento e campanhas para promover o atendimento aderente aos procedimentos definidos na base de conhecimento;
- e) manter atualizada base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços oferecidos aos usuários, a partir da análise de ocorrências e de registros produzidos pelos serviços de suporte remoto e suporte local;
- f) analisar os registros que eventualmente tenham sido mal avaliados na Pesquisa de Satisfação para identificar oportunidades de melhoria na prestação do serviço e formas de prevenir novas ocorrências do problema identificado;
- g) acompanhar resolução dos chamados nos grupos de segundo e terceiro nível a fim de identificar situações e soluções em que o atendimento poderia ter sido resolvido no nível anterior, com vistas a aumentar o índice de chamados atendidos nos primeiros níveis.
- h) realizar auditoria das gravações, dos diversos canais de atendimento, em cada período de medição, com o objetivo de aferir a obediência aos padrões e identificar falhas no atendimento relacionadas com a capacitação do atendente quanto aos roteiros de atendimento definidos, ao escalonamento, à cortesia, desvios de conduta, tempo excessivo de conversação, dicção, uso de gírias, escrita incorreta, entre outras situações e a fim de identificar oportunidades de melhoria, orientação e disseminação de melhores práticas;
- i) realizar auditoria dos registros de atendimento em cada período, com o objetivo de aferir a obediência aos padrões definidos e identificar falhas no atendimento relacionadas ao preenchimento dos campos, tais como precisão e objetividade do campo "Logs", uso da linguagem escrita etc., a fim de identificar oportunidades de melhoria, orientação, disseminação de melhores práticas;
- j) manter registros históricos das auditorias realizadas sobre as gravações e registros com informações sobre quem auditou, quem foi o auditado, resultados da auditoria,



recomendações ou planos de ação associados e informações e evidências sobre as ações adotadas;

- k) elaborar relatório mensal de auditoria (RMA) com informações gerenciais e estatísticas da produção e uso de conhecimento no âmbito da execução contratual, assim como acerca do uso e cobertura da base de conhecimento e das auditorias; e
- l) criar, divulgar e acompanhar plano de ação com vistas a implantar as melhorias identificadas no monitoramento realizado durante o mês.

12.4. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço

12.4.1. Obrigatórios

- a) possuir ensino superior completo;
- b) possuir experiência mínima de 3 (três) anos de atuação em atividade de suporte técnico e/ou *help desk*;
- c) possuir experiência mínima de 3 (três) anos em atividade de supervisão e/ou gerência de serviços de suporte técnico de TI; e
- d) possuir certificação HDI KCS (*Knowledge Centered Support*).

12.4.2. Desejáveis

- a) possuir experiência mínima de um ano na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pauta e ata de reunião e relatórios gerenciais de serviços de telessuporte técnico;
- b) possuir experiência na elaboração de *scripts* e procedimentos de atendimento ou suporte técnico;
- c) ter capacidade de organização e liderança de equipe;
- d) ter conhecimento básico da língua inglesa;
- e) ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- f) ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos; e
- g) ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

13. Serviço de monitoramento e gestão do service desk (GSD)

13.1 Disponibilidade do serviço

Dias úteis, de segunda a sexta-feira, 8 (oito) horas por dia, compreendidas no período entre 8h e 20h, em horário definido em conjunto com o fiscalizador do contrato.

13.2. Ambiente físico para prestação do serviço

O Serviço de monitoramento e gestão do service desk (GSD) executará suas ações nas dependências do Tribunal de Contas da União em Brasília-DF.



A contratante disponibilizará o mobiliário, microcomputadores e linhas telefônicas necessárias à prestação do serviço.

13.3. Principais atividades a serem executadas

- a) consolidar o plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
- b) descrever, em conjunto com servidores do TCU, as posturas técnicas e institucionais que afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência do ambiente de suporte a clientes;
- c) definir, em conjunto com servidores do TCU, o nível de controle e de detalhamento de dados a serem utilizados para a execução dos serviços de gerência do ambiente de suporte a clientes;
- d) realizar eventos de treinamento e campanhas para atualização de procedimentos que afetam os componentes de serviços disponibilizados, quanto aos serviços de gerência de ambiente de suporte a clientes;
- e) zelar pela conservação e pelo uso adequado dos equipamentos, mobiliários e demais bens de propriedade do Tribunal colocados à disposição das equipes de suporte local e de gestão e monitoramento, para realização de suas atividades, bem como responder por eventuais danos ou extravios de tais bens;
- f) elaborar relatórios gerenciais e estatísticos dos serviços de gerência do ambiente de suporte a clientes;
- g) definir, em conjunto com servidores do TCU, o conteúdo das pesquisas de satisfação dos usuários; e
- h) consolidar o relatório gerencial de serviços envolvendo as informações relativas aos demais serviços do contrato e elaborar mensalmente a versão final do relatório gerencial de serviços que será entregue à contratante.

13.4. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço

13.4.1. Obrigatórios

- a) possuir ensino superior completo;
- b) possuir experiência mínima de 6 (seis) anos de atuação em atividade de suporte técnico e/ou *help desk*;
- c) possuir experiência mínima de 4 (quatro) anos em atividade de supervisão e/ou gerência de serviços de suporte técnico de TI; e
- d) possuir certificação ITIL *Intermediate*, versão 3, especialidade OSA (*Operational Support and Analysis*) ou alguma das seguintes certificações do HDI – *Help Desk Institute*: SCTL (*Support Center Team Lead*), SCM (*Support Center Manager*) ou SCD (*Support Center Director*).



13.4.2. Desejáveis

- a) possuir experiência mínima de 1 (um) ano na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pauta e ata de reunião e relatórios gerenciais de serviços de telessuporte técnico;
- b) possuir experiência na elaboração de *scripts* e procedimentos de atendimento ou suporte técnico;
- c) ter capacidade de organização e liderança de equipe;
- d) ter conhecimento básico da língua inglesa;
- e) ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- f) ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos; e
- g) ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

14. Serviço de monitoramento e gestão de cabeamento (GCAB)

O Serviço de monitoramento e gestão de cabeamento (GCAB) será responsável pelo monitoramento e planejamento de ações que visem a garantir que os armários de telecomunicações estejam dentro dos padrões de organização e documentação estabelecidos.

14.1. Disponibilidade do serviço

Dias úteis, de segunda a sexta-feira, 8 (oito) horas por dia, compreendidas no período entre 8h e 20h, em horário definido em conjunto com o fiscalizador do contrato.

14.2. Ambiente físico para prestação do serviço

A equipe responsável pelos atendimentos deste serviço exercerá suas atividades exclusivamente em Brasília-DF.

A contratante disponibilizará o mobiliário, microcomputadores e linhas telefônicas necessárias à prestação do serviço.

14.3. Principais atividades a serem executadas

- a) interagir com as demais equipes que acessam os armários de telecomunicações para monitorar, registrar e informar os limites de atuação de cada equipe e para contribuir com a solução de problemas que envolvam ou impactem a área de atuação dessas equipes;
- b) gerenciar a execução dos serviços de suporte local afetos à operação dos elementos de redes nos armários de telecomunicações;
- c) orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer,



- d) efetuar supervisão em tempo real da atuação dos profissionais de suporte local em Brasília e nos estados, quando essa atuação se referir à operação de elementos de rede e assuntos correlatos;
- e) manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento;
- f) fazer e manter atualizado, no mínimo com frequência mensal, levantamento de disponibilidade de portas nos switches;
- g) definir e comunicar o padrão de organização dos cabos nos armários de telecomunicações;
- h) documentar a organização dos armários e preparar plano de ação para corrigir possíveis desvios encontrados;
- i) providenciar treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
- j) encaminhar os chamados que não puderem ser solucionados pelo Serviço de monitoramento e gestão de cabeamento (GCAB) para o Serviço de monitoramento e gestão de chamados (GCHA);
- k) elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades referentes aos armários de telecomunicações;
- l) realizar pesquisas periódicas de satisfação de usuários sobre os serviços prestados;
- m) executar outros serviços correlatos ao gerenciamento de armários de telecomunicações;
e
- n) verificar conectividade de todos os pontos de rede após atividades de arrumação de armários de telecom, de mudanças de para outro local, ou caso demandado diretamente pelo fiscal do contrato.

14.4. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço

14.4.1. Obrigatórios

- a) possuir ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI). Alternativamente, será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;
- b) possuir experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de suporte e/ou *help desk*;
- c) possuir experiência mínima de 3 (três) anos em atividade de supervisão e/ou gerência de serviços de suporte técnico de TI, ou pelo menos 1 (um) ano de atuação no contrato resultante desse Pregão; e
- d) ter realizado curso geral de redes e de cabeamento estruturado.



14.4.2. Desejáveis

- a) possuir experiência mínima de um ano na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pauta e ata de reunião e relatórios gerenciais de serviços de suporte técnico;
- b) ter conhecimento básico da língua inglesa;
- c) ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- d) ter conhecimento avançado de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP;
- e) ter capacidade de organização e liderança de equipe;
- f) ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- g) ter facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos;
- h) ter dinamismo para atuar com atendimento a usuários; e
- i) ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

15. Dimensionamento do serviço

Os serviços de suporte remoto e suporte local na sede do TCU em Brasília-DF são executados por meio de empresa contratada desde o ano de 2001. A última contratação do serviço de suporte a usuários de soluções de TI do TCU foi realizada em 2015, Contrato nº 41/2015.

Os serviços contratados incluem o fornecimento de todos os recursos necessários, tais como: instalações físicas, métodos e processos de trabalho, níveis de serviço, equipamentos, *hardware*, *software*, procedimentos de gestão da qualidade do processo de trabalho e da qualidade de produtos, medição de indicadores de desempenho e de disponibilidade, relatórios e especificações técnicas, telefonia, telecomunicações e recursos humanos especializados. As exceções estão consignadas nas descrições de cada serviço, conforme itens 2. a 14.

A fim de propiciar o dimensionamento do serviço, serão apresentadas informações sobre a plataforma de *software*, plataforma de *hardware*, instalações presentes no TCU e quantitativos de profissionais atuando na prestação do serviço, no Contrato nº 41/2015. Também será apresentada a quantidade de chamados esperada em cada um dos serviços, bem como o novo cenário e suas tendências.

15.1. Plataforma de software

15.1.1. Sistema Operacional

- a) Microsoft Windows 7
- b) Microsoft Windows 10
- c) Microsoft Windows Server 2012
- d) Microsoft Windows Server 2016



15.1.2. Softwares de automação de escritório

- a) Internet Explorer
- b) Microsoft Office 2013
- c) Microsoft Office 365
- d) Google Chrome
- e) Mozilla Firefox
- f) Microsoft Edge

15.1.3. Softwares utilitários

- a) Abbyy
- b) Adobe Acrobat Reader
- c) Dicionário Aurélio Positivo
- d) Symantec Endpoint Protection
- e) Symantec Altiris
- f) Tempus Transfer
- g) Winrar
- h) 7-Zip

15.1.4 Softwares de Comunicação

- a) Citrix ICA Client
- b) Microsoft SNA Client
- c) Oracle Client
- d) Microsoft Teams
- e) Real Presence Desktop

15.1.5 Plugins para o navegador Internet Explorer e Chrome

- a) Adobe Flash Player
- b) Adobe Shockwave Player
- c) Alternatiff
- d) Java Runtime Environment
- e) Citrix XenDesktop

15.1.6 Softwares com número de licenças limitado

- a) Adobe Flash Professional
- b) Adobe InDesign
- c) Adobe Premiere
- d) Adobe Acrobat DC Professional
- e) Adobe Acrobat DC Standard
- f) Adobe creative Cloud
- g) Axure
- h) Corel Draw
- i) Microsoft FrontPage
- j) Microsoft Project
- k) Microsoft Visio
- l) SoundForge



- m) Stat/Transfer
- n) Google Sketchup
- o) Visio 2013

15.1.7. Softwares livres homologados

- a) Access 2007
- b) Adobe Acrobat Reader
- c) Altiris
- d) Bizagi
- e) CAMStudio
- f) Citrix Workspace
- g) Dia
- h) DxfViewer
- i) Evernote
- j) Freemind
- k) FreePDF
- l) Gimp
- m) ImgBurn
- n) Nvu
- o) OneNote
- p) OneDrive
- q) OpenProj
- r) OpenVPN
- s) Oracle Data Modeling
- t) Oracle SQL Developer
- u) Project Planner
- v) Pdf Sam
- w) Pdf to Word
- x) Postman
- y) VoloView
- z) Wink

15.1.8 Softwares contratados com licença flutuante

- a) ARIS Toolset
- b) AutoCad 2011
- c) Autocad 2019
- d) Autocad Civil 3D
- e) Autodesk Civil 3D
- f) MicroStation PowerDraft XM
- g) Revit 2019
- h) SPSS
- i) Stata



15.2. Soluções e sistemas de informação

As soluções e os sistemas de informação são divididos por suas características técnicas e funcionais, podendo ser cliente/servidor, *Web* ou aplicativo móvel, bem como interno ou externo. Os sistemas internos são desenvolvidos e mantidos pelo próprio TCU e os externos são contratados de terceiros ou pertencem à Administração Pública, e o Tribunal tem acesso a eles por meio de convênio ou cessão de uso. A tabela a seguir relaciona alguns dos serviços e sistemas atualmente em uso no TCU.

Sigla	Nome	Formas de acesso
Atas	Atas das Sessões	Web
Atos normativos	Pesquisa de Atos Normativos do TCU	Web
Cadirreg	Cadastro de Responsáveis com Contas Julgadas Irregulares	Web
CBEX	Sistema de Cobrança Executiva	Web
Certidões	Sistema de Emissão Certidões do Tribunal de Contas da União	Web
Clientela	Sistema de Gestão da Clientela do TCU	Web
CNIS	Acesso ao Cadastro Nacional de Informações Sociais	Rede Dataprev
Contas Públicas	Contas Públicas - Cadastro de Páginas Publicadas	Web
Contrata	Sistema de Gestão de Contratos do TCU	Web
Débito	Atualização de Valores de DébitoWeb	Web
Desktop virtual	Desktop virtual	Web
Dívida	Acesso ao Sistema de Acompanhamento da Dívida Ativa	Rede Dataprev
EuFiscalizo	EuFiscalizo	App móvel
e-consulta	Sistema de Consulta a Dados de Pessoas Físicas e Jurídica	Web
e-Pessoal	Sistema de Atos de Pessoal	Web
e-TCE	Sistema de Tomada de Contas Especiais	Web
e-TCU	Sistema de Gestão Processual do TCU	Web
e-Vista	Vista Eletrônica de Processos do e-TCU	Web
Fiscalis	Sistema Gerenciador de Fiscalizações	Web
GRH	Sistema de Gerência de Recursos Humanos	Web
Inabilitados e Inidôneos	Sistema de Inabilitados e Inidôneos	Web
Indicador	Indicador Eletrônico	Web
Infoseg	Sistema de Informação da Secretaria Nacional de Segurança Pública – SENASP	Rede Infoseg
Jurisprudência	Pesquisa Integrada – Jurisprudência do TCU	Web
Juris TCU	Normas, acórdãos, súmulas e jurisprudência do TCU	App móvel
Licitações do TCU	Sistema de Licitações do TCU	Web
Mesa de Trabalho	Mesa de Trabalho	Web
MTCU	e-TCU Mobile	App móvel
Ordem de Serviço	Sistema de Ordem de Serviço	Web
Pautas	Automação das Pautas das Sessões	Web
Patrimônio	Sistema Patrimônio	Web
Pesquisa Integrada	Pesquisa Integrada do TCU	Web
Portal	Solução de Portais Corporativos do TCU na web	Web
Processus	Gestão de Processos e Documentos	Web
Push de Processos	Push de Processos	Web



Push de Peocessos	Push de Processos Mobile	App móvel
Ronda	Gerência do Controle de Acesso	Cliente-servidor
Radar-Comunicações	Sistema Radar-Comunicações	Web
RAIS	Relação Anual de Informações Sociais	Rede Serpro
Renavam	Acesso ao Cadastro Nacional de Veículos	Rede Serpro
Sagas	Sistema de Apoio ao Gerenciamento e Acompanhamento das Sessões	Web
Sessões	Sessões	App móvel
SIAFI	Acesso ao Sistema Integrado de Administração Financeira	Rede Serpro
SIAFI Educacional	Acesso ao Siafi para treinamento	Rede Serpro
SIAFI Gerencial	Acesso ao Siafi Gerencial	Rede Serpro
SIAPE	Sistema de Administração de Recursos Humanos	Rede Serpro
SIASG	Sistema de Administração de Serviços Gerais	Rede Serpro
Sicob	Acesso ao Sistema de Débito, Parcelamento e Cobrança	Rede Dataprev
Siga	Sistema Integrado de Gerenciamento de Acesso	Web e Delphi
SINAPI	Acesso ao Sistema Nacional de Preços de Referência	Extra Personal Client
Sinergia	Portal de Informações Gerenciais	Web e Cliente-servidor
Sisac Net	Sisac Web	Web
Sisade	Acompanhamento de Demandas em Sistemas Corporativos	Web
Sisbacen	Sistemas do Banco Central	Rede Serpro
Sisben	Acesso ao Sistema Único de Benefícios	Rede Dataprev
Siscomex	Sistema de Comércio Exterior	Rede Serpro
Sisdoc instalador	Instalador para Word do Sistema de Gestão de Documento Eletrônico	Java/Oracle
Sisobi	Acesso ao Sistema Informatizado de Controle de Óbito	Rede Dataprev
Sisouv	Sistema de Gerenciamento de Demandas da Ouvidria	Web
Sisunidade	Controle do Cadastro de Unidades do TCU	Web
Sorteio	Sorteio de Processos	Delphi
SPIUNET	Sistema de Gerenciamento Imóveis de Uso Especial da União	Rede Serpro
TCU Intramídia	Transmissão de Vídeo via Rede	Web
Telefonia IP/VoIP	Integração de Voz e Dados na Rede TCU	Rede TCU
Tempus SIAFI	Transferência de Arquivos do SIAFI	Rede Serpro
Tempus Siape	Transferência de Arquivos do SIAPE	Rede Serpro
Tempus Transfer	Transferência de Arquivos da Rede Serpro	Desktop
Transcon	Sistema de Transferências Constitucionais	Web
Videoconferência	Videoconferência TCU	Rede TCU
VP	Vista Processual	App móvel

15.3. Plataforma de hardware

Os equipamentos destinados à utilização por servidores e colaboradores do Tribunal encontram-se descritos a seguir, incluindo configurações e quantitativos atuais. São realizadas contratações periódicas de novos equipamentos para substituição dos existentes, quando do encerramento



do período de garantia. A taxa de crescimento do parque de equipamentos é da ordem de 5% ao ano.

15.3.1. Estações de Trabalho

- a) **277** microcomputadores **HP EliteDesk 800**, processador Intel®Core™ i7-4790 CPU @ 3.60 GHz, 16 GB de memória RAM, 1 TB de HD, 256 GB de SSD, 2 monitores LCD/LED de 20", Windows 10;
- b) **864** microcomputadores **Itautec ST 4265**, processador Intel®Core™ i7-3770 CPU @ 3.40 GHz, 8 GB de memória RAM, 500 GB de HD, 2 monitores LCD/LED de 20", Windows 10;
- c) **171** microcomputadores **Dell Optiplex 7010**, processador Intel®Core™ i7-3770 CPU @ 3.40 GHz, 8 GB de memória RAM, 500 GB de HD, 2 monitores LCD/LED de 20", Windows 10;
- d) **750** microcomputadores **Dell Optiplex 7050**, processador Intel®Core™ i7-7700T CPU @ 2.90 GHz, 16 GB de memória RAM, 1 TB de HD, 256 GB de SSD, 2 monitores LCD/LED de 20", Windows 10;
- e) **156** microcomputadores **Lenovo M91p**, processador Intel®Core™ i5-2400 CPU @ 3.10 GHz, 8 GB de memória RAM, 1 TB de HD, 2 monitores LCD/LED de 20", Windows 10;
- f) **1.985** microcomputadores **Positivo Master C800 Minipro**, processador Intel®Core™ i7-6700T CPU @ 2.80 GHz, 8 ou 16 GB de memória RAM, 256 GB, 2 monitores LCD/LED de 20", Windows 10.

15.3.2. Impressoras

- a) **187** impressoras laser monocromáticas, marca **Lexmark**, modelos MS610, MX611 e MX711;
- b) **67** impressoras laser coloridas, marca **Samsung**, modelos C4010ND e CLP775ND.

15.3.3. Notebooks

- a) **354** notebooks **HP Elitebook 840 G1**, processador Intel®Core™ i5-4300U, 8 GB de memória RAM, 250 GB de SSD, tela LED de 14", Windows 10;
- b) **175** notebooks **HP Elitebook 2560P**, processador Intel®Core™ i5-2520M, 4GB de memória RAM, 500GB de HD, tela LED de 12,5", Windows 10;
- c) **119** notebooks marca **HP Elitebook 840 G3**, processador Intel®Core™ i5-6300U, 8GB de memória RAM, 500 GB de HD, tela LED de 14", Windows 10.

15.3.4. Diversos

- a) aproximadamente 500 diversos equipamentos relacionados à informática como scanners, tablets, impressoras térmicas, impressoras plotter, impressoras A3, coletores de dados de códigos de barra, televisores usados como monitores de vídeo, equipamentos de videoconferência, entre outros.



15.4. Detalhamento do ambiente físico

15.4.1. Instalações prediais

- a) quatro prédios (Sede, Anexo I, Anexo II e Anexo III) formando o complexo da Sede, situado no Setor de Administração Federal Sul, Brasília – DF, com cerca de 7.000 pontos de rede padrão RJ-45;
- b) Instituto Serzedello Corrêa (centro de treinamento), situado em Setor de Clube Sul, Trecho 3, Pólo 8, Lote 3, Bairro Setor de Clubes Sul - Brasília – DF – CEP 70200-003, com cerca de 100 pontos de rede padrão RJ-45;
- c) duas Secretarias de Controle Externo instaladas no Rio de Janeiro – RJ, com cerca de 100 pontos de rede padrão RJ-45;
- d) uma Secretaria de Controle Externo instalada nas capitais dos demais Estados da Federação, com quantidade média de 50 pontos de rede padrão RJ-45 em cada uma, totalizando cerca de 1.300 pontos.

15.4.2. Estrutura de redes locais para comunicação de dados

- a) infraestrutura implantada em cabeamento de par trançado categoria 5 e cabeamento óptico, totalizando 7.500 pontos físicos, com 4.000 estações ativas;
- b) *backbone* em fibra óptica, interligando os prédios da Sede por meio de tecnologia gigabit ethernet a 1.000 Mbps por par de fibras;
- c) sub-redes com comutação Ethernet, atendendo a todos os andares de todos os prédios;
- d) sistema de VLANs segmentando a rede para otimização de performance; e
- e) rede sem fio instalada no Edifício-Sede e Anexos, no Instituto Serzedello Corrêa e nas Secretarias de Controle Externo nos estados.

15.5. Equipe atual de profissionais

A equipe atualmente alocada na execução dos serviços de suporte a clientes compõe-se de **60** (sessenta) profissionais assim distribuídos:

- a) Equipe de telessuporte, que corresponde nesta nova contratação ao canal telefônico do Suporte Remoto (SREM): **11** (onze) atendentes com jornadas de trabalho de 6 (seis) horas diárias;
- b) Serviço de monitoramento e gestão de telessuporte: **02** (dois) gestores de telessuporte (1 por turno), com jornadas de trabalho de 6 (seis) horas diárias;
- c) Serviço de atendimentos típicos Brasília (SBSB): **08** (oito) técnicos de suporte local, com jornadas de 8 (oito) horas diárias;
- d) Serviço de atendimentos especiais (SESP): **02** (dois) técnicos de suporte local, com jornadas de 8 (oito) horas diárias;



- e) Serviço de monitoramento e gestão do suporte local (GSL): **04** (quatro) gestores de suporte local, com jornada de 6 (seis) horas diárias; sendo 02 (dois) para gestão dos atendimentos típicos Brasília e dos atendimentos especiais e 02 (dois) para gestão dos atendimentos típicos nos estados;
- f) Serviço de atendimentos típicos estados (SEST): **27** (vinte e sete) profissionais de suporte local nos estados, sendo 1 atendente para cada unidade da Federação, com exceção do estado do Rio de Janeiro, onde são alocados 2 técnicos em razão da existência de duas unidades do Tribunal naquela localidade. Os profissionais têm jornada de trabalho de 8 (oito) horas diárias, de segunda a sexta-feira;
- g) Serviço de monitoramento e gestão de chamados (GCHA): **02** (dois) profissionais, com jornadas de 8 (oito) horas diárias;
- h) Serviço de monitoramento e gestão do conhecimento (GCON): **02** (dois) profissionais, com jornadas de 8 (oito) horas diárias;
- i) Serviço de monitoramento e gestão do service desk (GSD): **01** (um) profissional, com jornada de 8 (oito) horas diárias;
- j) Serviço de monitoramento e gestão de cabeamento (GCAB): **01** (um) profissional, com jornadas de 8 (oito) horas diárias.

OBS -> Não são aceitas jornadas de trabalho superiores a 6 (seis) horas diárias para os profissionais no perfil do atendente pelo canal telefônico, exceto se houver acordo coletivo de trabalho, ou instrumento congênere, que a autorize, na forma dos normativos existentes.

15.6. Quantidade estimada de chamados

Os números apresentados adiante referem-se ao atendimento observado entre janeiro/2019 e dezembro/2019. Nesse período, foi registrada uma média mensal de 3249 chamados, chegando a 5348 chamados no mês de maior movimento (MMM). Esses quantitativos envolvem chamados abertos por meio de ligações telefônicas, portal do TCU, *web services*, e-mail, e ainda chamados abertos na ferramenta de registro de chamados pelo próprio cliente ou pelos técnicos do suporte local.

Chamados resolvidos ou apenas tratados no suporte remoto, canal telefônico, e no suporte local:

	Pessoas	Chamados			
		%	Média	Média	MMM
Serviço de suporte remoto (SREM) – canal telefônico	11	70%	886	1271	1808
Serviço de atendimentos típicos Brasília (SBSB)	08	93%	1245	1338	2471
Serviço de atendimentos especiais (SESP)	02	91%	59	65	224
Serviço de atendimentos típicos estados (SEST)	27	94%	541	575	800



Entre os chamados tratados em cada serviço, há os que são encaminhados diretamente aos grupos de atendimento de 3º nível. Como esses chamados não demandam esforço das equipes aqui tratadas, eles não foram listados na tabela, para simplificar o entendimento dos números necessários ao dimensionamento.

Observe-se que, entre os chamados não resolvidos no suporte remoto e suporte local, há os que não passam por esses grupos de atendimento. São os abertos por servidores do Tribunal (3º nível) destinados aos próprios grupos de terceiro nível, sem participação do suporte remoto ou suporte local, por exemplo, intervenções na infraestrutura ou em sistemas corporativos.

Serviço Suporte Remoto (SREM) – canal telefônico

	Pessoas	Chamados			
		Resolvidos/mês		Tratados/mês	
		%	Média	Média	MMM
Serviço de suporte remoto (SREM) – canal telefônico	11	70%	886	1271	1808

Deve-se chamar a atenção para o fato de que estas estatísticas incluem apenas chamados atendidos via telefone, canal de atendimento único disponível na ocasião. Vide informações adicionais e tendências futuras no tópico **Considerações acerca dos cenários dos serviços de suporte**.

No período observado, o suporte remoto tratou uma média mensal de 1271 chamados e resolveu uma média mensal de 886, representando um índice de solução média de aproximadamente 70% no primeiro nível.

O tempo médio de atendimento no suporte remoto foi de 22 minutos, incluindo o tempo para registro do chamado e realização do pós atendimento.

Embora no dia de maior movimento (DMM) esse serviço tenha recebido 136 chamados, foi considerado o percentil 95%, ou seja, em 95% dos dias a equipe recebe até 71 chamados, com distribuição horária mostrada a seguir.

Chamados esperados por faixa horária

Hora	Chamados
08:00 a 09:00	5
09:00 a 10:00	7
10:00 a 11:00	8
11:00 a 12:00	8
12:00 a 13:00	6
13:00 a 14:00	6
14:00 a 15:00	7
15:00 a 16:00	7
16:00 a 17:00	6
17:00 a 18:00	5
18:00 a 19:00	3
19:00 a 20:00	3
Total	71



Serviço de atendimentos típicos Brasília (SBSB)

	Pessoas	Chamados			
		Resolvidos/mês		Tratados/mês	
		%	Média	Média	MMM
Serviço de atendimentos típicos Brasília (SBSB)	08	93%	1245	1338	2471

Este serviço é prestado no edifício sede e anexos I, II e III, todos próximos entre si, e também no Instituto Serzedello Corrêa, cerca de 5 km distante dos demais prédios.

Este serviço resolveu em média 1245 chamados por mês, com TMA de 68 minutos no período observado. Embora no DMM tenham sido tratados 272 chamados, esperam-se até 47 chamados em 95% dos dias, com distribuição horária conforme mostrado na tabela a seguir.

Chamados esperados por faixa horária

Hora	Chamados
08:00 a 09:00	3
09:00 a 10:00	3
10:00 a 11:00	4
11:00 a 12:00	5
12:00 a 13:00	4
13:00 a 14:00	5
14:00 a 15:00	5
15:00 a 16:00	5
16:00 a 17:00	4
17:00 a 18:00	3
18:00 a 19:00	3
19:00 a 20:00	3
Total	47

Informações adicionais e tendências futuras encontram-se no tópico **Considerações acerca dos cenários dos serviços de suporte**.

Os quantitativos apresentados acima incluem os chamados relativos ao auxílio técnico a eventos, que vinham sendo atendidos pelo Serviço de atendimentos típicos Brasília (SBSB), e que, no novo contrato, ficarão a cargo do Serviço de atendimentos especiais (SESP).

Serviço de atendimentos especiais (SESP)

	Pessoas	Chamados			
		Resolvidos/mês		Tratados/mês	
		%	Média	Média	MMM
Serviço de atendimentos especiais (SESP)	02	91%	59	65	224

No período observado, o suporte local para atendimentos especiais em Brasília resolveu em média 59 chamados por mês, com TMA de 97 minutos.



Chamados esperados por faixa horária

Hora	Chamados
08:00 a 09:00	1
09:00 a 10:00	1
10:00 a 11:00	1
11:00 a 12:00	1
12:00 a 13:00	1
13:00 a 14:00	1
14:00 a 15:00	1
15:00 a 16:00	1
16:00 a 17:00	1
17:00 a 18:00	1
18:00 a 19:00	1
19:00 a 20:00	1
Total	12

Os chamados relacionados a auxílio técnico a eventos vinham sendo atendidos pelo Serviço de atendimentos típicos Brasília (SBSB), logo não estão computados acima nas estatísticas deste serviço.

A tabela adiante relaciona o quantitativo de chamados relacionados com eventos atendidos pelo suporte local, que passarão a ser resolvidos no SESP no novo contrato.

Ano/mês abertura	Suporte técnico para realizar videoconferência	Suporte técnico para realizar evento	Acompanhar realização de evento	Total
2019/01	11	1	13	25
2019/02	67	7	27	101
2019/03	66	6	34	106
2019/04	116	20	29	165
2019/05	88	42	11	141
2019/06	161	53	12	226
2019/07	119	18	15	152
2019/08	135	49	13	197
2019/09	91	37	18	146
2019/10	110	50	16	176
2019/11	98	34	13	145
2019/12	14	23	6	43
Total	1.076	340	207	1.623

Para o novo serviço, são esperados até três eventos simultâneos na sede e um no ISC.

Vide informações adicionais e tendências futuras no tópico **Considerações acerca dos cenários dos serviços de suporte.**



Serviço de atendimentos típicos estados (SEST)

	Pessoas	Chamados			
		Resolvidos/mês		Tratados/mês	
		%	Média	Média	MMM
Serviço de atendimentos típicos estados (SEST)	27	94%	541	575	800

Os técnicos de suporte local nos estados trataram 575 chamados ao mês, em média, com TMA de 50 minutos.

Vide informações adicionais e tendências futuras no tópico **Considerações acerca dos cenários dos serviços de suporte**.

15.7. Considerações acerca dos cenários dos serviços de suporte

Tanto os serviços de atendimento presencial em Brasília como o de atendimento presencial nos estados apresentam picos de demandas em aproximadamente 3 (três) meses por ano, em função da aquisição e instalação de novos equipamentos (microcomputador, monitor etc.). Esses picos sazonais podem elevar em até 50% (cinquenta por cento) a média mensal apresentada, e devem ser absorvidos pelas equipes, sem prejuízo da manutenção dos níveis de serviço contratados, e sem que isso implique qualquer alteração no valor mensal do contrato.

No ano de 2019 não foram realizadas aquisições de equipamentos, portanto, as estatísticas apresentadas, no tópico **Quantidade estimada de chamados** deste documento, não contemplam esta quantidade de chamados necessária para substituir equipamentos antigos por novos.

A mudança do modelo de gestão do TCU, iniciada em abril/2019, vinculou servidores nos estados a chefes remotos, localizados principalmente em Brasília-DF. Houve uma consequente redistribuição de pessoal, levando cerca de 500 servidores alocados nos estados a trabalhar de forma remota, vinculados à sede do Tribunal. Desta forma, em 2019, houve uma expansão inicial do trabalho remoto no TCU. Em 2020, a pandemia do novo Coronavírus tornou o trabalho remoto necessário para a quase totalidade do quadro de pessoal do Tribunal, havendo uma expansão adicional do trabalho remoto.

O novo modelo de gestão do Tribunal, aliado aos avanços das tecnologias de informação e comunicação propiciam a adoção do regime de trabalho remoto como uma modalidade efetiva. O aumento do número de servidores em teletrabalho terá impacto sobre as quantidades de chamados de cada serviço. Há tendência de redução na demanda pelos atendimentos presenciais nos estados e em Brasília, bem como uma elevação na demanda pelo atendimento remoto. Embora não seja esperada uma mudança significativa na quantidade de clientes e no volume de demandas, ainda não é possível precisar a quantidade de chamados em cada canal.



16. Dimensionamento da Equipe

O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade da **licitante**, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos no edital. Os membros das equipes deverão atuar exclusivamente na execução dos serviços contratados durante toda a jornada de trabalho, não sendo admitido o compartilhamento de tempo com outras atividades alheias ao objeto do contrato.

Para viabilizar a fiscalização pela contratante, as contratações e demissões ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato ao Tribunal. Além disso, quando da substituição dos profissionais, a contratada deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar à contratante documentação que comprove o atendimento a tais requisitos. As solicitações atendidas por profissionais que eventualmente não possuam as qualificações exigidas, após o prazo máximo de que trata o tópico **Descrição geral dos serviços**, serão consideradas “não resolvidas” e permanecerão pendentes para fins de apuração do nível de serviço.

Durante os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços, considerados como **período de estabilização** e ajustes, a contratada deverá manter a quantidade mínima de profissionais constante de sua proposta, para o Serviço suporte remoto (SREM), o Serviço de atendimentos típicos em Brasília (SBSB) e o Serviço de atendimentos especiais (SESP).

O dimensionamento das equipes do Serviço de suporte remoto (SREM), do Serviço de atendimentos típicos Brasília (SBSB), do Serviço de atendimentos especiais (SESP) poderá ser calculado utilizando-se a fórmula Erlang-C para cada intervalo de 60 (sessenta) minutos, em função das respectivas informações de TMA (Tempo Médio de Atendimento), tempo médio no pós-atendimento, volume de registros e níveis de serviço estabelecidos no presente documento.

No dimensionamento do SREM, deve-se levar em conta a mudança na estrutura interna do TCU e o conseqüente aumento na quantidade de servidores em teletrabalho. Espera-se um crescimento da demanda pelo atendimento remoto e uma redução na demanda pelo atendimento presencial nos estados, onde o percentual de servidores em teletrabalho é maior. Apesar de não ter havido alteração significativa na quantidade de clientes, ainda não é possível precisar a quantidade de chamadas em cada canal. Em função disso, entende-se possível, e desejável, que um profissional que atue no Serviço de atendimentos típicos estados (SEST) também preste o serviço de suporte remoto (SREM), desde que possua os requisitos para o perfil de atendente por outros canais de suporte remoto. Não será aceita jornada de trabalho superior a 6 (seis) horas diárias para os profissionais no perfil do atendente pelo canal telefônico, exceto se houver acordo coletivo de trabalho, ou instrumento congênere, que a autorize, na forma dos normativos existentes.

O dimensionamento do Serviço de atendimentos típicos estados (SEST) também deverá observar a quantidade mínima de profissionais durante o período de estabilização, haja vista a dispersão geográfica e a necessidade de atendimento presencial em todas as Secretarias. Dessa forma, foi determinado o mínimo de 8 horas-homem por dia para cada Unidade da Federação, que corresponde a alocação de 1 profissional com jornada diária de 8 (oito) horas, havendo exceção apenas para a Secretaria no estado do Rio de Janeiro, que deverá contar com 16 horas-homem



por dia em razão de existirem duas unidades naquele Estado, com demanda superior às demais Secretarias.

Com relação aos serviços de gestão, o quantitativo mínimo de profissionais atuando nesses serviços deve ser definido, conforme a tabela adiante, com base em informações históricas sobre a ocupação dos profissionais atualmente envolvidos nessas atividades. De forma análoga ao estabelecido para os serviços de suporte remoto e suporte local, esse dimensionamento mínimo deverá ser mantido durante o período de estabilização, podendo ser ajustado pela contratada de modo a garantir o cumprimento integral nos níveis de serviço estabelecidos para os serviços de monitoramento e gestão, nos termos do item 5 do Anexo I – Termo de referência.

		Mínimo de horas-homem por dia
Serviço de monitoramento e gestão (SMG)	Serviço de monitoramento e gestão de suporte remoto (GSREM) - (gerencia SREM e SEST)	18 (3 pessoas com 6 horas cada)
	Serviço de monitoramento e gestão de atendimentos em Brasília (GSBSB) - (gerencia SBSB)	12 (2 pessoas com 6 horas cada)
	Serviço de monitoramento e gestão de atendimentos especiais (GESP) - (gerencia SESP)	8 (1 pessoa com 8 horas)
	Serviço de monitoramento e gestão de cabeamento (GCAB)	8 (1 pessoa com 8 horas)
	Serviço de monitoramento e gestão de chamados (GCHA)	16 (2 pessoas com 8 horas cada)
	Serviço de monitoramento e gestão do conhecimento (GCON)	16 (2 pessoas com 8 horas cada)
	Serviço de monitoramento e gestão de service desk (GSD)	8 (1 pessoa com 8 horas)

Os dados utilizados para o dimensionamento das equipes de atendimento deverão constar da proposta da **licitante** e ser apresentados ao TCU novamente sempre que forem realizadas alterações nesse dimensionamento. Cabe ressaltar que eventual redução no quantitativo das equipes, abaixo dos limites mínimos considerados exequíveis quando da contratação, deverá ser precedida pela implementação de planos de melhoria dos serviços e pela apresentação de cálculos estatísticos sobre a variação das demandas e respectivos tempos de atendimento, que demonstrem ter havido otimização de desempenho que justifique tal redução, sem impacto para a qualidade dos serviços.

17. Indicadores de níveis de serviço

Os serviços serão medidos com base em indicadores de níveis de serviço específicos, para os quais serão estabelecidas metas conforme tabela adiante. A apuração dos indicadores será feita a partir de consultas diretas à base de dados do sistema de registro de chamados, por meio de ferramenta de *Business Intelligence* adotada pelo Tribunal.

A apuração dos indicadores relativos ao tempo para resolução de chamados será calculada, para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial do chamado e no horário de funcionamento de cada serviço. No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que os chamados estiveram suspensos ou não estiveram sob a responsabilidade da contratada. Para tanto, a suspensão e a transferência de chamados deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pelo fiscalizador do contrato.

17.1. Serviço de suporte remoto (SREM)

Item	Indicador de nível de serviço	Fórmula de cálculo	Meta	Limite	Peso
SREM-01	Índice de início de atendimento instantâneo	$100 \times \left(\frac{\text{Quantidade de chamadas telefônicas atendidas em menos de 10 segundos} + \text{Quantidade de chamadas áudio/vídeo atendidas em menos de 10 segundos}}{\text{Total de chamadas telefônicas} + \text{Total de chamadas de áudio/vídeo}} \right)$ <p>obs.: consideram-se "chamadas atendidas" em qualquer canal quando uma pessoa inicia a interação (atende a ligação).</p>	>= 95 %	50	5
SREM-02	Índice de início de atendimento a mensagens	$100 \times \left(\frac{\text{Quantidade de mensagens de chat atendidas em menos de 10 segundos} + \text{Quantidade de mensagens de e-mail atendidas em menos de 30 minutos}}{\text{Total de chamadas de chat} + \text{Total de chamadas por e-mail}} \right)$ <p>obs.: consideram-se "mensagens atendidas" em qualquer canal quando uma pessoa inicia a interação (responde o chat, trata o e-mail etc.).</p>	>= 95 %	50	5
SREM-03	Índice de chamados resolvidos em até 15 minutos	$100 \times \left(\frac{\text{Quantidade de chamados resolvidos em até 15 min. do recebimento}}{\text{Quantidade de chamados passíveis de resolução pelo suporte remoto}} \right)$	>= 90 %	60	10



SREM-04	Índice de chamados resolvidos em até 2 horas	100 x (Quantidade de chamados resolvidos em até 2h do recebimento / Quantidade de chamados passíveis de resolução pelo suporte remoto)	$\geq 95 \%$	60	10
SREM-05	Índice de chamados resolvidos no suporte remoto	100 x (Quantidade de chamados resolvidos pelo suporte remoto / Quantidade de chamados recebidos pelo suporte remoto)	$\geq 70 \%$	30	15
SREM-06	Índice de eficácia de resolução	100 x ((Quantidade de chamados resolvidos - Quantidade de reaberturas de chamados após a resolução) / Quantidade de chamados resolvidos)	$\geq 99 \%$	10	5
SREM-07	Índice de consistência dos registros	100 x ((Quantidade de chamados da amostra - Quantidade de chamados inconsistentes) / Quantidade de chamados da amostra) Quantidade de chamados da amostra = (100 x quantidade de chamados fechados no serviço / quantidade de chamados fechados em todos os serviços) Chamados inconsistentes são aqueles cujo registro está incompleto e/ou está em não conformidade com a base de conhecimento, normas e padrões estabelecidos	$\geq 99 \%$	90	10
SREM-08	Satisfação com o atendimento	100 x Quantidade de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom / Quantidade de respostas da pesquisa de satisfação	$\geq 90 \%$	70	15
SREM-09	Insatisfação com o atendimento	100 x Quantidade de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ruim / Quantidade de respostas da pesquisa de satisfação	$\leq 10 \%$	30	15
SREM-10	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses	100 x (Quantidade de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses / Quantidade de profissionais nos últimos 3 meses) Obs.: Indicador exclusivo para a equipe do atendimento em canal telefônico	$\leq 20 \%$	40	10

17.2. Serviço de atendimentos típicos Brasília (SBSB)



Item	Indicador de nível de serviço	Fórmula de cálculo	Meta	Limite	Peso
SBSB-01	Índice de início de atendimento	$100 \times (\text{Quantidade de chamados com atendimento iniciado em até 30 min} / \text{Quantidade de chamados recebidos})$	$\geq 85 \%$	60	5
SBSB-02	Índice de chamados resolvidos em até 3 horas do recebimento	$100 \times \text{Quantidade de chamados resolvidos em até 3 horas do recebimento} / \text{Quantidade de chamados resolvidos}$	$\geq 96 \%$	50	20
SBSB-03	Índice de chamados resolvidos em até 8 horas do recebimento	$100 \times \text{Quantidade de chamados resolvidos em até 8 horas do recebimento} / \text{Quantidade de chamados resolvidos}$	$\geq 99 \%$	80	5
SBSB-04	Índice de chamados resolvidos em até 12 horas do recebimento	$100 \times \text{Quantidade de chamados resolvidos em até 12 horas do recebimento} / \text{Quantidade de chamados resolvidos}$	$\geq 100\%$	90	5
SBSB-05	Índice de eficácia de resolução	$100 \times ((\text{Quantidade de chamados resolvidos} - \text{Quantidade de reaberturas de chamados após a resolução}) / \text{Quantidade de chamados resolvidos})$	$\geq 99 \%$	90	5
SBSB-06	Índice de consistência dos registros	$100 \times ((\text{Quantidade de chamados da amostra} - \text{Quantidade de chamados inconsistentes}) / \text{Quantidade de chamados da amostra})$ Quantidade de chamados da amostra = $(100 \times \text{quantidade de chamados fechados no serviço} / \text{quantidade de chamados fechados em todos os serviços})$ Chamados inconsistentes são aqueles cujo registro está incompleto e/ou está em não conformidade com a base de conhecimento, normas e padrões estabelecidos	$\geq 99 \%$	90	20
SBSB-07	Satisfação com o atendimento	$100 \times \text{Quantidade de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom} / \text{Quantidade de respostas da pesquisa de satisfação}$	$\geq 80 \%$	70	15
SBSB-08	Insatisfação com o atendimento	$100 \times \text{Quantidade de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ruim} / \text{Quantidade de respostas da pesquisa de satisfação}$	$\leq 10 \%$	20	15
SBSB-09	Índice de rotatividade de	$100 \times (\text{Quantidade de profissionais desligados sem justa causa nos últimos})$	$\leq 16\%$	32	10



	pessoal nos últimos 3 meses	3 meses / Quantidade de profissionais nos últimos 3 meses)			
--	-----------------------------	--	--	--	--

17.3. Serviço de atendimentos especiais (SESP)

Item	Indicador de nível de serviço	Fórmula de cálculo	Meta	Limite	Peso
SESP-01	Índice de início de atendimento	$100 \times \frac{\text{Quantidade de chamados com atendimento iniciado em até 30 min}}{\text{Quantidade de chamados recebidos}}$	$\geq 95 \%$	70	5
SESP-02	Índice de chamados resolvidos em até 3 horas do recebimento	$100 \times \frac{\text{Quantidade de chamados resolvidos em até 3 horas do recebimento}}{\text{Quantidade de chamados resolvidos}}$	$\geq 96 \%$	50	10
SESP-03	Índice de chamados resolvidos em até 8 horas do recebimento	$100 \times \frac{\text{Quantidade de chamados resolvidos em até 8 horas do recebimento}}{\text{Quantidade de chamados resolvidos}}$	$\geq 99 \%$	80	5
SESP-04	Índice de chamados resolvidos em até 12 horas do recebimento	$100 \times \frac{\text{Quantidade de chamados resolvidos em até 12 horas do recebimento}}{\text{Quantidade de chamados resolvidos}}$	$\geq 100\%$	80	5
SESP-05	Índice de eficácia de resolução	$100 \times \left(\frac{\text{Quantidade de chamados resolvidos} - \text{Quantidade de reaberturas de chamados após a resolução}}{\text{Quantidade de chamados resolvidos}} \right)$	$\geq 99 \%$	90	5
SESP-06	Índice de consistência dos registros	$100 \times \left(\frac{\text{Quantidade de chamados da amostra} - \text{Quantidade de chamados inconsistentes}}{\text{Quantidade de chamados da amostra}} \right)$ Quantidade de chamados da amostra = $(100 \times \frac{\text{quantidade de chamados fechados no serviço}}{\text{quantidade de chamados fechados em todos os serviços}})$ Chamados inconsistentes são aqueles cujo registro está incompleto e/ou está em não conformidade com a base de conhecimento, normas e padrões estabelecidos	$\geq 99 \%$	90	10
SESP-07	Satisfação com o atendimento	$100 \times \frac{\text{Quantidade de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom}}{\text{Quantidade de respostas da pesquisa de satisfação}}$	$\geq 80 \%$	70	10
SESP-08	Insatisfação com o atendimento	$100 \times \frac{\text{Quantidade de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ruim}}{\text{Quantidade de respostas da pesquisa de satisfação}}$	$\leq 10 \%$	20	10



		Quantidade de respostas da pesquisa de satisfação			
SESP-09	Satisfação com o atendimento a eventos	100 x Quantidade de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento a eventos ótimo ou bom / Quantidade de respostas da pesquisa de satisfação	>= 80 %	70	15
SESP-10	Insatisfação com o atendimento a eventos	100 x Quantidade de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento a eventos ruim / Quantidade de respostas da pesquisa de satisfação	<= 10 %	20	15
SESP-11	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses	100 x (Quantidade de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses / Quantidade de profissionais nos últimos 3 meses)	<= 16 %	32	10

OBS: os indicadores SESP-01 a SESP-08 não contabilizam os chamados relacionados com eventos.

17.4. Serviço de atendimentos típicos estados (SEST)

Item	Indicador de nível de serviço	Fórmula de cálculo	Meta	Limite	Peso
SEST-01	Índice de início de atendimento	100 x Quantidade de chamados com atendimento iniciado em até 60 min / Quantidade de chamados recebidos	>= 85 %	80	5
SEST-02	Índice de chamados resolvidos em até 3 horas do recebimento	100 x Quantidade de chamados resolvidos em até 3 horas do recebimento / Quantidade de chamados resolvidos	>= 96 %	50	30
SEST-03	Índice de chamados resolvidos em até 8 horas do recebimento	100 x Quantidade de chamados resolvidos em até 8 horas do recebimento / Quantidade de chamados resolvidos	>= 99 %	80	10
SEST-04	Índice de chamados resolvidos em até 12 horas do recebimento	100 x Quantidade de chamados resolvidos em até 12 horas do recebimento / Quantidade de chamados resolvidos	>= 100%	90	5
SEST-05	Índice de eficácia de resolução	100 x ((Quantidade de chamados resolvidos - Quantidade de reaberturas de chamados após a resolução) / Quantidade de chamados resolvidos)	>= 99 %	90	5

SEST-06	Índice de consistência dos registros	$100 \times ((\text{Quantidade de chamados da amostra} - \text{Quantidade de chamados inconsistentes}) / \text{Quantidade de chamados da amostra})$ Quantidade de chamados da amostra = $(100 \times \text{quantidade de chamados fechados no serviço} / \text{quantidade de chamados fechados em todos os serviços})$ Chamados inconsistentes são aqueles cujo registro está incompleto e/ou está em não conformidade com a base de conhecimento, normas e padrões estabelecidos	$\geq 99 \%$	90	15
SEST-07	Satisfação com o atendimento	$100 \times \text{Quantidade de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom} / \text{Quantidade de respostas da pesquisa de satisfação}$	$\geq 80 \%$	70	10
SEST-08	Insatisfação com o atendimento	$100 \times \text{Quantidade de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ruim} / \text{Quantidade de respostas da pesquisa de satisfação}$	$\leq 10 \%$	20	10
SEST-09	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses	$100 \times (\text{Quantidade de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses} / \text{Quantidade de profissionais nos últimos 3 meses})$	$\leq 10 \%$	30	10

17.5. Serviço de monitoramento e gestão de suporte do suporte remoto (GSREM)

Item	Indicador de nível de serviço	Fórmula de cálculo	Meta	Limite	Peso
GSREM-01	Rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses	$100 \times (\text{Número de profissionais desligados sem justa causa no Serviço nos últimos 3 meses} / \text{Total de profissionais nos últimos 3 meses})$	$\leq 35 \%$	65	10
GSREM-02	Índice desempenho do Serviço de suporte remoto (SREM)	$100 \times (\text{valor mensal de prestação do SREM} / \text{valor mensal contratado do SREM})$	$\geq 100\%$	0	90

17.6. Serviço de monitoramento e gestão de atendimentos em Brasília (GSBSB)

Item	Indicador de nível de serviço	Fórmula de cálculo	Meta	Limite	Peso
GSBSB-01	Rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses	$100 \times \text{Número de profissionais desligados sem justa causa no Serviço}$	$\leq 50 \%$	80	10



		nos últimos 3 meses / Total de profissionais nos últimos 3 meses			
GSBSB-02	Tempo médio de escalonamento das demandas para fornecedores externos (assistência técnica)	Somatório dos tempos de escalonamento das demandas para fornecedores externos/Quantidade de demandas de assistência técnica	<= 60 minutos	90	10
GSBSB-03	Índice de desempenho do SBSB	100 x (valor mensal de prestação do SBSB / valor mensal contratado do SBSB)	>= 100%	0	80

17.7. Serviço de monitoramento e gestão de atendimentos especiais (GSESP)

Item	Indicador de nível de serviço	Fórmula de cálculo	Meta	Limite	Peso
GSESP-01	Tempo médio de escalonamento das demandas para fornecedores externos (assistência técnica)	Somatório dos tempos de escalonamento das demandas para fornecedores externos/Quantidade de demandas de assistência técnica	<= 60 minutos	90	10
GSESP-02	Índice de desempenho do SESP	100 x (valor mensal de prestação do SESP / valor mensal contratado do SESP)	>= 100%	0	90

17.8. Serviço de monitoramento e gestão de chamados (GCHA)

Item	Indicador de nível de serviço	Fórmula de cálculo	Meta	Limite	Peso
GCHA-01	Tempo médio de direcionamento de incidentes e problemas	Somatório dos tempos de direcionamento de incidentes e problemas / Quantidade de incidentes e problemas	<= 10 minutos	30	30
GCHA-02	Tempo médio de direcionamento de outros tipos de chamado	Somatório dos tempos de direcionamento de outros tipos de chamados / Quantidade de outros tipos de chamados	<= 15 minutos	40	10
GCHA-03	Índice de assertividade de encaminhamento de chamados	100 x Quantidade de chamados encaminhadas ao grupo resolvidor correto / Quantidade total de chamados encaminhados	>= 98 %	90	10
GCHA-04	Tempo útil médio de atualização de informações sobre incidentes e problemas de prioridade Não	Somatório dos intervalos de tempo entre atualizações sucessivas de chamados dos tipos incidente e problema / Quantidade de atualizações registradas em incidentes e problemas	<= 120 minutos	150	30



	informada, alta ou máxima.				
GCHA-05	Tempo útil médio de atualização de informações sobre incidentes e problemas de prioridade média, baixa e mínima.	Somatório dos intervalos de tempo entre atualizações sucessivas de chamados dos tipos incidente e problema / Quantidade de atualizações registradas em incidentes e problemas	<= 480 minutos	600	20

17.9. Serviço de monitoramento e gestão do conhecimento (GCON)

Item	Indicador de nível de serviço	Fórmula de cálculo	Meta	Limite	Peso
GCON-01	Índice de consistência dos registros dos serviços	(Índice de consistência dos registros Serviço SREM + Índice de consistência dos registros do Serviço SBSB + Índice de consistência dos registros do Serviço SESP + Índice de consistência dos registros do Serviço SEST) / 4	>= 99 %	90	20
GCON-02	Índice de pontualidade, precisão e completeza do Relatório Mensal de Auditoria(RMA)	100 x (Quantidade de itens de conteúdos entregues conforme especificado/ Quantidade de itens de conteúdo previsto para o Relatório Mensal de Auditoria)	>= 98 %	90	10
GCON-03	Índice de produção de scripts	100 x Quantidade de scripts de atendimento e autoatendimento entregues conforme especificado/ Quantidade de scripts demandados	>= 98 %	90	20
GCON-04	Índice de chamados resolvidos no Serviço de suporte remoto (SREM)	100 x Quantidade de chamados resolvidos pelo Serviço suporte remoto (SREM) / Quantidade de chamados recebidos pelo Serviço suporte remoto(SREM)	>= 70 %	30	20
GCON-05	Tempo médio de participação em ações de treinamento por mês	Média de horas de participação em ações de treinamento para cada profissional envolvido nas atividades de suporte remoto e suporte local	>= 8 horas	0	10
GCON-06	Índice de ligações telefônicas auditadas	100 x Quantidade de ligações telefônicas auditadas / Quantidade de ligações telefônicas recebidas pelo Serviço suporte remoto (SREM) no período OBS: a composição da amostra deve ser bem distribuída, contemplando	>= 2 %	0	5

		pelo menos 80% dos dias úteis ao longo do mês			
GCON-07	Índice de chamadas de áudio auditadas	100 x Quantidade de chamadas de áudio auditadas / Quantidade de chamadas de áudio recebidas pelo Serviço suporte remoto (SREM) no período OBS: a composição da amostra deve ser bem distribuída, contemplando pelo menos 80% dos dias úteis ao longo do mês.	$\geq 2\%$	0	5
GCON-08	Índice de chamadas de chat auditadas	100 x Quantidade de chamadas de chat auditadas / Quantidade de chamadas de chat recebidas pelo Serviço suporte remoto (SREM) no período OBS: a composição da amostra deve ser bem distribuída, contemplando pelo menos 80% dos dias úteis ao longo do mês.	$\geq 2\%$	0	5
GCON-09	Índice de registros de chamados auditados	100 x Quantidade de chamados auditados / Quantidade de chamados manipulados pelo SREM, SBSB, SESP e SEST. OBS: a composição da amostra deve ser bem distribuída, contemplando pelo menos 80% dos dias úteis ao longo do mês.	$\geq 2\%$	0	5

17.10. Serviço de monitoramento e gestão do service desk (GSD)

Item	Indicador de nível de serviço	Fórmula de cálculo	Meta	Limite	Peso
GSD-01	Índice de pontualidade, precisão e completeza do Relatório Gerencial Mensal	100 x Quantidade de itens de conteúdos entregues conforme especificado / Quantidade de itens de conteúdo previsto para o Relatório Gerencial	$\geq 100\%$	90	10
GSD-02	Índice de provisão de material, uniforme e equipamentos para os profissionais alocados no Serviço de suporte remoto (SREM) e no	100 x (Somatório dos itens de material, uniforme e equipamentos entregues conforme previsão contratual / Total de material, uniforme e equipamentos previstos para os profissionais de telessuporte e suporte local)	$\geq 98\%$	90	10



	Serviço de suporte local (SSL)				
GSD-03	Índice de demandas com não conformidades tratadas em até 12 horas a partir do envio pela fiscalização do contrato	$100 \times \text{Quantidade de demandas com não conformidades tratadas em até 12 horas a partir do envio pela fiscalização do contrato} / \text{Quantidade de demandas com não conformidades enviadas pela fiscalização do contrato}$	$\geq 90 \%$	80	20
GSD-04	Índice de desempenho dos Serviços de monitoramento e gestão (SMG)	Média dos índices de desempenhos de todos os outros serviços de gestão: (GSREM, GSBSB, GESP, GCHA, GCON e GCAB). O desempenho de cada serviço é dado por: $100 \times (\text{valor mensal de prestação do serviço} / \text{valor mensal contratado do serviço})$	$\geq 100\%$	90	50
GSD-05	Rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses	$100 \times (\text{Quantidade de profissionais desligados sem justa causa no contrato nos últimos 3 meses} / \text{Quantidade de profissionais no contrato nos últimos 3 meses})$	$\leq 10 \%$	20	10

17.11. Serviço de monitoramento e gestão de cabeamento (GCAB)

Item	Indicador de nível de serviço	Fórmula de cálculo	Meta	Limite	Peso
GCAB-01	Índice de adequação da documentação dos armários de telecomunicações	$100 \times \text{Quantidade de armários de telecomunicações que tem foto e o mapa de portas disponível} / \text{Quantidade total de armários de telecomunicações}$	$\geq 90 \%$	80	40
GCAB-02	Índice de adequação dos armários de telecomunicações	$100 \times \text{Quantidade de armários de telecomunicações que estão de acordo com o padrão publicado} / \text{Quantidade total de armários de telecomunicações}$	$\geq 90 \%$	80	60

Notas:

- o termo chamado engloba os diversos tipos (solicitações, incidentes, problemas, etc.) utilizados para designar as demandas;
- as metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão considerados os chamados fechados durante o mês;
- para fins de cálculo dos indicadores, os chamados serão computados nos serviços em que forem fechados;



- d) a meta exigida representa o parâmetro de valor - exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) - que deve ser alcançado pela contratada para cada um dos indicadores;
- e) os tempos serão contados a partir do 1º contato do cliente (recebimento da solicitação inicial), mesmo quando houver transferência da solicitação entre serviços. No caso da contagem em dias, a contagem é efetuada dia a dia, incluindo o primeiro e o último dia;
- f) a apuração dos índices de rotatividade de pessoal será sempre realizada com base nos dados acumulados do mês de referência do relatório gerencial e dos dois meses imediatamente anteriores.

18. Medição e pagamento mensal dos serviços prestados

O modelo de pagamento adotado no contrato será um modelo híbrido, de pagamento de serviço por disponibilidade, condicionada ao alcance de metas de desempenho. Nesse modelo, o valor total dos serviços é estabelecido quando da contratação, com base na disponibilidade estimada de profissionais para atendimento às demandas, porém o valor mensal a ser faturado é calculado a partir dos indicadores de nível de serviço alcançados pela contratada na prestação do serviço. Portanto, os valores constantes das planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas correspondem aos máximos a serem faturados na hipótese de a contratada atingir a meta exigida em todos os indicadores. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais quando 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.

O Valor Mensal Total (VMT) será o somatório dos valores mensais dos serviços (VMS).

$$VMT = VMS_{SREM} + VMS_{SBSB} + VMS_{SESP} + VMS_{SEST} + VMS_{GSREM} + VMS_{GSBSB} + VMS_{GSESP} + VMS_{GCHA} + VMS_{GCON} + VMS_{GSD} + VMS_{GCAB}$$

Onde VMT = Valor Mensal de Total e VMS = Valor Mensal do Serviço, estando VMS subdividido nos seguintes itens, de acordo com as planilhas de composição de custos e formação de preços a serem apresentadas pela contratada em sua proposta:

- a) VMS_{SREM} = VMS de suporte remoto (SREM);
- b) VMS_{SBSB} = VMS de atendimentos típicos Brasília (SBSB);
- c) VMS_{SESP} = VMS de atendimentos especiais (SESP);
- d) VMS_{SEST} = VMS de atendimentos típicos estados (SEST);
- e) VMS_{GSREM} = VMS de monitoramento e gestão do suporte remoto (GSREM);
- f) VMS_{GSBSB} = VMS de monitoramento e gestão de atendimentos em Brasília (GSBSB);
- g) VMS_{GSESP} = VMS de monitoramento e gestão de atendimentos especiais (GSESP);
- h) VMS_{GCHA} = VMS de monitoramento e gestão de chamados (GCHA);
- i) VMS_{GCON} = VMS de monitoramento e gestão do conhecimento (GCON);
- j) VMS_{GSD} = VMS de monitoramento e gestão de service desk (GSD);
- k) VMS_{GCAB} = VMS de Monitoramento e gestão de cabeamento (GCAB).



Para fins de faturamento, os valores mensais de cada serviço (VMS) previstos nas planilhas de composição de custos e formação de preços poderão sofrer abatimento, caso os indicadores de nível de serviço medidos no mês não alcancem as metas estabelecidas em contrato. Quando houver desempenho abaixo da meta exigida, o afastamento entre a medida e a meta contratada ensejará abatimento nos valores financeiros dos preços fixados nas planilhas de composição de custos e formação de preços previstas em contrato.

O valor do serviço prestado (VSP) será calculado a partir do VMS e dos indicadores de nível de serviço previstos nessas especificações técnicas, no tópico **17- Indicadores de níveis de serviço**. Cada indicador de nível de serviço é associado a uma meta, a um limite e a um peso. A **meta** define o valor de medição do indicador a ser alcançado. **Quando a meta exigida for atingida, ou superada, não haverá abatimento**. Caso a meta não seja alcançada, haverá abatimento. O abatimento variará de acordo com o valor da medida do indicador, sendo menor se a medida for próxima à meta e maior se a medida for próxima ao limite. O **limite** estabelece um valor de medição a partir do qual haverá o máximo abatimento previsto no indicador; e o **peso**, expresso em termos de percentual do valor mensal do serviço contratado, corresponde ao grau de importância daquele indicador no contexto do serviço, representando o desconto máximo percentual a ser aplicado, caso a medida do indicador no mês seja igual ou pior que o limite. Dessa forma, a medida do indicador no mês determina se haverá desconto no serviço relativo ao indicador.

O Fator de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS) é a soma dos abatimentos apurados em cada um dos indicadores de nível de serviço.

18.1 Medição e pagamento mensal – Serviço de suporte remoto (SREM)

O valor mensal do serviço será abatido do FADS calculado para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS_{SREM} = \sum_{i=1}^n VMS_{SREM} \times \frac{Peso(i)}{100} \times \frac{|Meta(i) - Resultado Indicador(i)|}{Meta(i) - Limite(i)}$$

O valor mensal do pagamento dos serviços terá o seguinte cálculo:

$$VSP_{SREM} = VMS_{SREM} - FADS_{SREM}$$

Encontram-se no item 17.1 os valores de Peso, Meta, Limite para cada um (i) dos n indicadores deste serviço, onde n=número de indicadores do serviço.

18.2 Medição e pagamento mensal – Serviço de atendimentos típicos Brasília (SBSB)

O valor mensal do serviço será abatido do FADS para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS_{SBSB} = \sum_{i=1}^n VMS_{SBSB} \times \frac{Peso(i)}{100} \times \frac{|Meta(i) - Resultado Indicador(i)|}{Meta(i) - Limite(i)}$$



O valor mensal do pagamento dos serviços terá o seguinte cálculo:

$$VSP_{SBSB} = VMS_{SBSB} - FADS_{SBSB}$$

Encontram-se no item 17.2 os valores de Peso, Meta, Limite para cada um (i) dos n indicadores deste serviço, onde n=número de indicadores do serviço.

18.3 Medição e pagamento mensal – Serviço de atendimentos especiais (SESP)

O valor mensal do serviço será abatido do FADS para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS_{SESP} = \sum_{i=1}^n VMS_{SESP} \times \frac{Peso(i)}{100} \times \frac{|Meta(i) - Resultado Indicador(i)|}{Meta(i) - Limite(i)}$$

O valor mensal do pagamento dos serviços terá o seguinte cálculo:

$$VSP_{SESP} = VMS_{SESP} - FADS_{SESP}$$

Encontram-se no item 17.3 os valores de Peso, Meta, Limite para cada um (i) dos n indicadores deste serviço, onde n=número de indicadores do serviço.

18.4 Medição e pagamento mensal – Serviço de atendimentos típicos estados (SEST)

O valor mensal do serviço será abatido do FADS para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS_{SEST} = \sum_{i=1}^n VMS_{SEST} \times \frac{Peso(i)}{100} \times \frac{|Meta(i) - Resultado Indicador(i)|}{Meta(i) - Limite(i)}$$

O valor mensal do pagamento dos serviços terá o seguinte cálculo:

$$VSP_{SEST} = VMS_{SEST} - FADS_{SEST}$$

Encontram-se no item 0 os valores de Peso, Meta, Limite para cada um (i) dos n indicadores deste serviço, onde n=número de indicadores do serviço.

18.5 Medição e pagamento mensal – Serviço de monitoramento e gestão do suporte remoto (GSREM)

O valor mensal do serviço será abatido do FADS para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS_{GSREM} = \sum_{i=1}^n VMS_{GSREM} \times \frac{Peso(i)}{100} \times \frac{|Meta(i) - Resultado Indicador(i)|}{Meta(i) - Limite(i)}$$

O valor mensal do pagamento dos serviços terá o seguinte cálculo:

$$VSP_{GSREM} = VMS_{GSREM} - FADS_{GSREM}$$

Encontram-se no item 17.5 os valores de Peso, Meta, Limite para cada um (i) dos n indicadores deste serviço, onde n=número de indicadores do serviço.



18.6 Medição e pagamento mensal – Serviço de monitoramento e gestão de atendimentos em Brasília (GSBSB)

O valor mensal do serviço será abatido do FADS para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS_{GSBSB} = \sum_{i=1}^n VMS_{GSBSB} \times \frac{Peso(i)}{100} \times \frac{|Meta(i) - Resultado Indicador(i)|}{Meta(i) - Limite(i)}$$

O valor mensal do pagamento dos serviços terá o seguinte cálculo:

$$VSP_{GSBSB} = VMS_{GSBSB} - FADS_{GSBSB}$$

Encontram-se no item 17.6 os valores de Peso, Meta, Limite para cada um (i) dos n indicadores deste serviço, onde n=número de indicadores do serviço.

18.7 Medição e pagamento mensal – Serviço de monitoramento e gestão de atendimentos especiais (GSESP)

O valor mensal do serviço será abatido do FADS para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS_{GSESP} = \sum_{i=1}^n VMS_{GSESP} \times \frac{Peso(i)}{100} \times \frac{|Meta(i) - Resultado Indicador(i)|}{Meta(i) - Limite(i)}$$

O valor mensal do pagamento dos serviços terá o seguinte cálculo:

$$VSP_{GSESP} = VMS_{GSESP} - FADS_{GSESP}$$

Encontram-se no item 17.7 os valores de Peso, Meta, Limite para cada um (i) dos n indicadores deste serviço, onde n=número de indicadores do serviço.

18.8 Medição e pagamento mensal – Serviço de monitoramento e gestão de chamados (GCHA)

O valor mensal do serviço será abatido do FADS para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS_{GCHA} = \sum_{i=1}^n VMS_{GCHA} \times \frac{Peso(i)}{100} \times \frac{|Meta(i) - Resultado Indicador(i)|}{Meta(i) - Limite(i)}$$

O valor mensal do pagamento dos serviços terá o seguinte cálculo:

$$VSP_{GCHA} = VMS_{GCHA} - FADS_{GCHA}$$

Encontram-se no item 17.8 os valores de Peso, Meta, Limite para cada um (i) dos n indicadores deste serviço, onde n=número de indicadores do serviço.



18.9 Medição e pagamento mensal – Serviço de monitoramento e gestão do conhecimento (GCON)

O valor mensal do serviço será abatido do FADS para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS_{GCON} = \sum_{i=1}^n VMS_{GCON} \times \frac{Peso(i)}{100} \times \frac{|Meta(i) - Resultado Indicador(i)|}{Meta(i) - Limite(i)}$$

O valor mensal do pagamento dos serviços terá o seguinte cálculo:

$$VSP_{GCON} = VMS_{GCON} - FADS_{GCON}$$

Encontram-se no item 17.9 os valores de Peso, Meta, Limite para cada um (i) dos n indicadores deste serviço, onde n=número de indicadores do serviço.

18.10 Medição e pagamento mensal – Serviço de monitoramento e gestão de *service desk* (GSD)

O valor mensal do serviço será abatido do FADS para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS_{GSD} = \sum_{i=1}^n VMS_{GSD} \times \frac{Peso(i)}{100} \times \frac{|Meta(i) - Resultado Indicador(i)|}{Meta(i) - Limite(i)}$$

O valor mensal do pagamento dos serviços terá o seguinte cálculo:

$$VSP_{GSD} = VMS_{GSD} - FADS_{GSD}$$

Encontram-se no item 17.10 os valores de Peso, Meta, Limite para cada um (i) dos n indicadores deste serviço, onde n=número de indicadores do serviço.

18.11 Medição e pagamento mensal – Serviço de monitoramento e gestão de cabeamento (GCAB)

O valor mensal do serviço será abatido do FADS para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS_{GCAB} = \sum_{i=1}^n VMS_{GCAB} \times \frac{Peso(i)}{100} \times \frac{|Meta(i) - Resultado Indicador(i)|}{Meta(i)}$$

O valor mensal do pagamento dos serviços terá o seguinte cálculo:

$$VSP_{GCAB} = VMS_{GCAB} - FADS_{GCAB}$$

Encontram-se no item 17.11 os valores de Peso, Meta, Limite para cada um (i) dos n indicadores deste serviço, onde n=número de indicadores do serviço.



19. Locais de execução dos serviços

Unidade	Endereço
SEC-AC	Av. Ceará 3.258 - Edifício Palácio do Comércio - 4º andar, Bairro 7º BEC – Rio Branco – AC – CEP 69918-111 CNPJ 00.414.607/0027-57
SEC-AL	Avenida Dom Antônio Brandão, nº 326, Farol - Maceió – AL – CEP 57051-190 CNPJ 00.414.607/0002-07
SEC-AM	Av. Joaquim Nabuco, nº 1.193, Centro – Manaus – AM – CEP 69020-030 CNPJ 00.414.607/0003-80
SEC-AP	Rodovia Juscelino Kubitschek, Km 2, nº 2.391, Universidade – Macapá – AP – CEP 68903-419 CNPJ 00.414.607/0025-95
SEC-BA	Avenida Tancredo Neves, nº 2227 - Condomínio Salvador Prime Torre Work, 17º andar, Stiep – Salvador – BA – CEP 41820-021 CNPJ 00.414.607/0004-60
SEC-CE	Av. Valmir Pontes, 900, Edson Queiroz – Fortaleza – CE – CEP 60812-020 CNPJ 00.414.607/0006-22
SEC-ES	Rua Luiz Gonzalez Alvarado, nº 70, Enseada do Suá – Vitória – ES – CEP 29050-380 CNPJ 00.414.607/0005-41
SEC-GO	Av. Couto Magalhães, Quadra S-30, Lote 03, nº 277 – Setor Bela Vista – Goiânia – GO CEP 74823-410 CNPJ 00.414.607/0007-03
SEC-MA	Av. Senador Vitorino Freire, nº 48, Areinha Trecho Itaqui/ Bacanga – São Luís – MA – CEP 65010-650 CNPJ 00.414.607/0008-94
SEC-MS	Rua da Paz, 780, Jardim dos Estados – Campo Grande – MS – CEP 79020-250 CNPJ 00.414.607/0022-42
SEC-MG	Rua dos Inconfidentes, nº 911 - 15º andar, Savassi - Belo Horizonte – MG – CEP 30140-128 CNPJ 00.414.607/0010-09
SEC-MT	Av. São Sebastião, 3.161, Ed. Xingu Business Center, 11º andar, Quilombo - Cuiabá – MT – CEP 78045-000 CNPJ 00.414.607/0009-75
SEC-PA	Travessa Humaitá, nº 1574, Bairro do Marco – Belém – PA – CEP 66085-220 CNPJ 00.414.607/0011-90
SEC-PB	Rua Antonio Rabelo Júnior, 161 - Empresarial ECO Business Center - sala 301, Miramar - João Pessoa – PB – CEP 58032-090 CNPJ 00.414.607/0012-70
SEC-PE	Rua Major Codeceira, nº 121, Santo Amaro – Recife – PE – CEP 50100-070 CNPJ 00.414.607/0014-32
SEC-PR	Rua Dr. Faivre, 105, Centro – Curitiba – PR – CEP 80060-140 CNPJ 00.414.607/0013-51
SEC-PI	Av. Senador Arêa Leão, 2185, Torre 2, 14º Andar, Ed. Manhattan River Center, São Cristóvão – Teresina – PI – CEP 64051-090 CNPJ 00.414.607/0015-13
SEC-RJ	Avenida Presidente Antônio Carlos, nº 375, Edifício do Ministério da Fazenda, 12º andar, sala 1204, Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20020-010 CNPJ 00.414.607/0016-02
SECEXestat	Avenida Presidente Antônio Carlos, nº 375, Edifício do Ministério da Fazenda, 12º andar, sala 1204, Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20020-010 CNPJ 00.414.607/0016-02



SEC-RN	Avenida Rui Barbosa, 909, Tirol – Natal – RN – CEP 59015-290 CNPJ 00.414.607/0017-85
SEC-RO	Rua Elias Gorayeb, 1882 – Bairro São Cristóvão – Porto Velho – RO – CEP 76804-020 CNPJ 00.414.607/0026-76
SEC-RR	Av. Getúlio Vargas, 4570-B, São Pedro – Boa Vista – RR – CEP 69306-700 CNPJ 00.414.607/0028-38
SEC-RS	Rua Caldas Júnior, nº 120, Edifício Banrisul, 20º andar, Centro – Porto Alegre – RS – CEP 90018-900 CNPJ 00.414.607/0018.66
SEC-SC	Rua São Francisco, nº 234, Centro – Florianópolis – SC – CEP 88015-140 CNPJ 00.414.607/0019-47
SEC-SE	Av. Min. Geraldo Barreto Sobral, 2100, 7º andar, Ed. JFC Trade Center, Jardins – Aracaju – SE – CEP 49026-010 CNPJ: 00.414.607/0021-61
SEC-SP	Av. Paulista, nº 1842, Ed. Cetenco Plaza Torre Norte, 25º Andar, Centro – São Paulo – SP – CEP 01310-923 CNPJ 00.414.607/0020-80
SEC-TO	Quadra 302 Norte, Avenida Teotônio Segurado, Lote 1-A, Plano Diretor Norte – Palmas – TO – CEP 77001-020 CNPJ 00.414.607/0023-23
ISC	Setor de Clube Sul, Trecho 3, Polo 8, Lote 3, Bairro Setor de Clubes Sul - Brasília – DF – CEP 70200-003
TCU SEDE	Setor de Administração Federal Sul, Quadra 4, Lote 1, Brasília – DF – CEP 70042-900 – CNPJ 00.414.607/0001-18

Os endereços listados acima foram levantados no momento da elaboração do Edital e podem ter sofrido alterações até a execução do objeto. Na execução do objeto, a contratada deverá validar as localidades junto ao site do TCU hospedado no hyperlink <https://portal.tcu.gov.br/institucional/enderecos-e-contatos/>.

20. Programa de capacitação e treinamento continuado

20.1. Capacitação de novos atendentes

A capacitação dos novos atendentes é parte integrante do processo seletivo de responsabilidade da contratada, sendo realizado após o recrutamento e seleção, e deverá ser aplicada de acordo com perfis definidos a todos os profissionais alocados nos Serviço de suporte remoto (SREM) e nos serviços que compõem o Serviço de suporte local (SSL).

A carga horária dos treinamentos é variável, devendo satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade, tendo como referência a carga horária mínima de 20 (vinte) horas por profissional.

Os profissionais que serão alocados nas atividades do Serviço de suporte remoto (SREM) deverão ser treinados nos conteúdos adiante:

- a) estrutura organizacional do TCU;
- b) técnicas de atendimento;
- c) regras de comportamento e disciplina;
- d) normas operacionais e de segurança da informação no TCU;



- e) sigilo profissional;
- f) ferramenta de registro de chamados (*CA-Service Desk*);
- g) base de conhecimento, *scripts* e outros documentos inerentes ao processo de atendimento (primeiro e segundo nível);
- h) busca de informações no TCU (portal, jurisprudência e comunidades de prática); e
- i) estágio operacional.

O conteúdo do programa de formação de novos atendentes, referente aos *softwares* comerciais e a regras de atendimento, deverão ser fornecidos pela contratada.

O conteúdo referente aos sistemas e serviços providos pelo TCU serão fornecidos pela Secretaria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação.

20.2. Treinamento continuado e reciclagem

- a) instalação e configuração do *Windows*;
- b) redes baseadas no *Windows*;
- c) arquitetura e tecnologia de redes;
- d) boas práticas em segurança da informação;
- e) visão geral do *Active Directory*;
- f) gerenciamento de *Desktop*;
- g) instalação e administração de impressoras;
- h) instalação de *hardware* e *drivers*;
- i) funcionalidades do Microsoft Office 2013 e 365;
- j) configurações do Microsoft Outlook 2013 e 365;
- k) configuração e uso de *desktop* virtual;
- l) atendimento a servidores em teletrabalho.

20.3. Treinamento continuado e reciclagem – exclusivo para o Serviço de suporte remoto (SREM)

- a) SIGA – Administração de contas e gestão de perfis;
- b) e-TCU – regras de negócio sobre o trâmite processual;
- c) e-TCU Administrativo e GED – Ambiente de gestão de documentos no TCU;
- d) soluções corporativas disponibilizadas no Portal TCU; e
- e) utilização de sistemas corporativos nas Secretarias dos Estados.



21. Fornecimento de uniformes

- a) o uniforme a ser utilizado pelos profissionais alocados aos serviços que compõem o Serviço de suporte local (SSL), em Brasília ou nos estados, deverá ser composto conforme adiante:
- camisa social de mangas longas;
 - calça social;
 - cinto;
 - gravata;
 - meias;
 - sapato.
- b) é facultativo o uso de uniforme para os profissionais alocados no Serviço de monitoramento e gestão de atendimentos em Brasília (GSBSB) e Serviço de monitoramento e gestão de atendimentos especiais (GSESP), sendo necessário o uso de camisa social e gravata para os profissionais do sexo masculino;
- c) as cores dos uniformes deverão seguir tons discretos, sendo admitido o uso de logotipos de identificação visual adotados pela contratada;
- d) a utilização de uniformes desgastados ou danificados será tratada como pendência nas obrigações da contratada e pontuada negativamente na apuração mensal dos níveis de serviço, no âmbito do indicador correspondente ao Serviço de monitoramento e gestão do service desk (GSD).



ANEXO III – ORÇAMENTO ESTIMATIVO

Item	Descrição	Unidade	Quant.	Valor Unitário mensal	Valor total mensal	Valor total anual
1	Operação de telessuporte					
1.1	Atendimento em suporte remoto – canal telefônico	homem/mês	11			
2	Suporte local					
2.1.	Atendimento típico em Brasília	homem/mês	6			
2.2	Atendimento especializado em Brasília	homem/mês	6			
2.3	Suporte local nos Estados	homem/mês	27			
3	Monitoramento e gestão de suporte					
3.1	Gestão de suporte remoto	homem/mês	3			
3.2	Gestão de atendimentos típicos Brasília	homem/mês	2			
3.3	Gestão de atendimentos especiais Brasília	homem/mês	1			
3.4	Gestão de cabeamento	homem/mês	1			
3.5	Gestão de chamados	homem/mês	2			
3.6	Gestão do Conhecimento	homem/mês	2			
3.7	Gestão de service desk	homem/mês	1			
	Subtotal 1, 2 e 3					
4	Bonificações e outras despesas (sobre o subtotal 1, 2 e 3)					
4.1	Lucro Bruto	%				
4.2	Custos de manutenção e infraestrutura					
4.3	Custos de telecomunicações					
4.4	Outras despesas indiretas					
	Subtotal 4					
5	Tributos (sobre o total)					
5.1	ISSQN ou ISS	%	5,00%			
5.2	COFINS	%	3,00%			
5.3	PIS	%	0,65%			
5.4	CPRB	%	4,50%			
	Subtotal 5		13,15%			
Total geral						

Observações:

1. Para refletir adequadamente a desoneração dos encargos previdenciários no orçamento estimativo, considerando-se a hipótese mais vantajosa para a Administração – a de que seja contratada empresa exclusivamente dedicada a atividades desoneradas, constantes sob os §§ 4º e 5º do art. 14 da Lei nº 11.774/2008 –, nos termos do art. 7º da Lei nº 12.546/2011, com a redação dada pela Lei nº 13.043/2014, excluiu-se a incidência da contribuição previdenciária sobre a



remuneração, à alíquota de 20% (vinte por cento) – “Grupo A – INSS” –, e acrescentou-se a contribuição previdenciária sobre a receita bruta (CPRB), à alíquota de 2% (dois por cento).

2. Tal proceder não impede que as licitantes apresentem – fundamentada e comprovadamente – suas propostas ajustadas às suas situações de fato, na forma legalmente prevista, porventura se dediquem também a atividades “não desoneradas”
3. A quantidade de profissionais é mínima e baseada na execução atual, cabendo à licitante preenchê-la, na forma do Anexo IV, em conformidade com os dispositivos do edital.



ANEXO IV – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Item	Descrição	Unidade	Quant.	Valor Unitário mensal	Valor total mensal	Valor total anual
1	Operação de telessuporte					
1.1	Atendimento em suporte remoto – canal telefônico	homem/mês	11			
2	Suporte local					
2.1.	Atendimento típico em Brasília	homem/mês	6			
2.2	Atendimento especializado em Brasília	homem/mês	6			
2.3	Suporte local nos Estados	homem/mês	27			
3	Monitoramento e gestão de suporte					
3.1	Gestão de suporte remoto	homem/mês	3			
3.2	Gestão de atendimentos típicos Brasília	homem/mês	2			
3.3	Gestão de atendimentos especiais Brasília	homem/mês	1			
3.4	Gestão de cabeamento	homem/mês	1			
3.5	Gestão de chamados	homem/mês	2			
3.6	Gestão do Conhecimento	homem/mês	2			
3.7	Gestão de service desk	homem/mês	1			
	Subtotal 1, 2 e 3					
4	Bonificações e outras despesas (sobre o subtotal 1, 2 e 3)					
4.1	Lucro Bruto	%				
4.2	Custos de manutenção e infraestrutura					
4.3	Custos de telecomunicações					
4.4	Outras despesas indiretas					
	Subtotal 4					
5	Tributos (sobre o total)					
5.1	ISSQN ou ISS	%	5,00%			
5.2	COFINS	%	3,00%			
5.3	PIS	%	0,65%			
5.4	CPRB	%	4,50%			
	Subtotal 5		13,15%			
Total geral						

Observações:

1) A licitante deve preencher a planilha acima de modo que o valor total geral esteja adequado ao lance vencedor.



2) Caso a planilha preenchida apresente quantidade de profissionais inferiores aos estabelecidos no Anexo III ou valores de remuneração dos profissionais inferiores aos da tabela constante da condição 7.1-1.3 (aceitabilidade e exequibilidade da proposta) do Anexo I a este Edital, a licitante deverá encaminhar, para fins de verificação da exequibilidade de sua proposta, a documentação exigida na condição 7.1.1 do mesmo Anexo I e subcondições.



ANEXO V – PLANILHAS DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

I - SALÁRIO ESTIMADO DO PROFISSIONAL	

II - MÃO-DE-OBRA	
REMUNERAÇÃO	
Valor do salário	
TOTAL	

III - ENCARGOS SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO		
GRUPO A		
INSS	0,00%	
FGTS	8,00%	
SESI/SESC	1,50%	
SENAI/SENAC	1,00%	
INCRA	0,20%	
SEBRAE	0,60%	
Salário Educação	2,50%	
Riscos Ambientais do Trabalho – RAT (cód 6209-1/00)	1,00%	
TOTAL - GRUPO A	14,80%	

GRUPO B		
13º Salário	8,33%	
Férias (sem o abono de 1/3)	8,33%	
Aviso Prévio Trabalhado	1,94%	
Auxílio Doença	0,22%	
Acidente de Trabalho	0,05%	
Faltas Legais	0,41%	
Licença Paternidade	0,02%	
Férias sobre Licença Maternidade	0,04%	
TOTAL - GRUPO B	19,36%	

GRUPO C		
Aviso Prévio Indenizado	0,42%	
Indenização Adicional	0,29%	
Indenização (rescisão sem justa causa – multa de 40% do FGTS - empregados inicialmente contratados)	3,20%	
Abono de Férias - 1/3 constitucional	02,78%	
Abono de Férias - 1/3 constitucional sobre licença maternidade	0,01%	
TOTAL - GRUPO C	7,50%	

GRUPO D		
Incidência dos encargos do grupo A sobre o grupo B	2,87%	
TOTAL - GRUPO D	2,87%	



GRUPO E		
Incidência do FGTS sobre o aviso prévio indenizado	0,033%	
Incidência do FGTS sobre o período médio de afastamento superior a 15 dias motivado por acidente do trabalho	0,004%	
Incidência de FGTS sobre férias 1/3 constitucional	0,222%	
TOTAL - GRUPO E	0,259%	

GRUPO F		
Incidência dos encargos do Grupo A sobre os valores constantes da base de cálculo referente ao salário maternidade		0,099%
TOTAL - GRUPO F		0,099%

TOTAL - ENCARGOS SOCIAIS		44,874%
---------------------------------	--	----------------

VALOR TOTAL DE REMUNERAÇÃO + ENCARGOS SOCIAIS		
--	--	--

IV - INSUMOS		
Uniforme		
Auxílio-refeição		
Transporte		
Desconto Legal sobre transporte (máximo 6% da remuneração)		
Assistência médica e odontológica		
TOTAL - INSUMOS		

VALOR TOTAL DE REMUNERAÇÃO + ENCARGOS SOCIAIS + INSUMOS		
--	--	--

Observações:

1) As Planilhas de Composição de Custos e Formação de Preços relativas aos serviços a serem contratados são meramente estimativas, cabendo à licitante preenchê-las e apresentá-las, na forma prevista neste Anexo, e em conformidade com a sua realidade e com os dispositivos do edital.

2) Caso a licitante apresente encargos ou insumos distintos dos constantes neste Anexo, bem como percentuais diferentes dos aqui estabelecidos, deverá encaminhar a respectiva metodologia de cálculo dos referidos encargos ou insumos, juntamente às Planilhas de Composição de Custos e Formação de Preços.

3) Os tributos (ISS, COFINS e PIS) foram definidos utilizando o regime de tributação de Lucro Presumido.



ANEXO VI – TERMO DE RESPONSABILIDADE E SIGILO

A empresa [RAZÃO/DENOMINAÇÃO SOCIAL], pessoa jurídica com sede em [ENDEREÇO], inscrita no CNPJ/MF com o n.º [N.º DE INSCRIÇÃO NO CNPJ/MF], neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente EMPRESA RECEPTORA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional do Tribunal de Contas da União – TCU, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Responsabilidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do TCU reveladas à EMPRESA RECEPTORA em função da vistoria prévia realizada para atendimento ao edital do Pregão Eletrônico n.º 53/2020.

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

3. A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do TCU, das informações restritas reveladas.

4. A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços ao TCU, as informações restritas reveladas.

5. A EMPRESA RECEPTORA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao TCU, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

6. A EMPRESA RECEPTORA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

7. A EMPRESA RECEPTORA obriga-se a informar imediatamente ao TCU qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.



8. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do TCU, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre o TCU e a EMPRESA RECEPTORA sem qualquer ônus para o TCU. Nesse caso, a EMPRESA RECEPTORA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo TCU, inclusive os de ordem moral, bem como as responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

9. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas do TCU.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a EMPRESA RECEPTORA assina o presente termo através de seus representantes legais.

Brasília, ____ de _____ de 20__.

[NOME DA EMPRESA RECEPTORA]

Nome:

Nome:



ANEXO VII – INFRAESTRUTURA DE TELECOMUNICAÇÕES E SEGURANÇA

Este Anexo será disponibilizado às licitantes por ocasião da realização da vistoria obrigatória, nos termos do Edital.



ANEXO VIII – DETALHAMENTO DO AMBIENTE FÍSICO DO TCU

Este Anexo será disponibilizado às licitantes por ocasião da realização da vistoria obrigatória, nos termos do Edital.



ANEXO IX – MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Declaro, em atendimento ao previsto no Edital de Pregão Eletrônico nº __/20__, que eu, _____, portador(a) da CI/RG nº _____ e do CPF nº _____, representante da empresa _____, estabelecida no(a) _____, como seu representante legal para os fins da presente declaração, compareci perante o representante do Tribunal de Contas da União em Brasília-DF e vistoriei o ambiente computacional do Tribunal assim como recebi o anexo de detalhamento de tarefas e o anexo de detalhamento do ambiente de TI, tomando plena ciência das condições e grau de dificuldade existentes.

Local e data

Assinatura
(Representante da empresa)

Visto:

Representante do TCU

Observação:

Emitir em papel que identifique a licitante.



ANEXO X – MINUTA DO CONTRATO

TERMO DE CONTRATO N.º [REDACTED] /20 [REDACTED] QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO, E [REDACTED] PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA ORGANIZAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO CONTINUADA DE ATIVIDADES DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO E PRESENCIAL A USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, ABRANGENDO A EXECUÇÃO DE ROTINAS PERIÓDICAS, ORIENTAÇÃO E ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS E RECEBIMENTO, REGISTRO, ANÁLISE, DIAGNÓSTICO E ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÕES DE USUÁRIOS.

CONTRATANTE: A União, por intermédio do Tribunal de Contas da União [se for o caso, indicar também o nome da Unidade Técnica], com sede no [inserir endereço completo], inscrito no CNPJ (MF) sob o n.º 00.414.607/[REDACTED] - [REDACTED], representado pelo seu [inserir função da autoridade competente], Senhor(a) [inserir nome do titular ou substituto], de acordo com a [delegação/subdelegação] de competência contida no inciso [REDACTED] do art. [REDACTED] da Portaria da [Presidência ou Segedam] n.º [REDACTED], de [REDACTED].

CONTRATADA: [REDACTED], inscrito no CNPJ (MF) sob o n.º [REDACTED], estabelecida [inserir endereço completo], representada pelo seu [inserir cargo], Senhor(a) [inserir nome completo], portador(a) da Cédula de Identidade n.º [REDACTED] [inserir número e órgão expedidor/unidade da federação] e CPF (MF) n.º [REDACTED], de acordo com a representação legal que lhe é outorgada por [procuração/contrato social/estatuto social].

As CONTRATANTES têm entre si justo e avençado, e celebram o presente contrato, instruído no TC n.º 028.358/2020-1 (Pregão Eletrônico [REDACTED] /20 [REDACTED]), mediante as cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1. O presente contrato tem como objeto a prestação dos serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, em regime de empreitada por preço unitário, conforme Anexos do Edital do Pregão Eletrônico n.º [REDACTED] /20 [REDACTED].



CLÁUSULA SEGUNDA - DO VALOR

2. O valor anual estimado deste contrato é de R\$ ____ (____).
- 2.1. O valor total estimado deste contrato para 30 (trinta) meses é de R\$ ____ (____).

CLÁUSULA TERCEIRA - DA DESPESA E DOS CRÉDITOS ORÇAMENTÁRIOS

3. A despesa orçamentária da execução deste contrato para o exercício de ____, no valor de R\$ ____ (____), correrá conforme a Nota de Empenho _____ n.º ____, de ____/____/____.

CLÁUSULA QUARTA - DOS PRAZOS DE EXECUÇÃO

4. A prestação dos serviços deverá ser iniciada em 25 de novembro de 2020, ou após a assinatura deste contrato caso ocorra posterior a esta data.
5. Os demais prazos para execução do objeto deste contrato estão contidos no Termo de Referência e nas Especificações Técnicas, constantes dos Anexos I e II do Edital do Pregão Eletrônico nº ____/20__.

CLÁUSULA QUINTA - DA VIGÊNCIA

6. O prazo de vigência deste contrato é de 30 (trinta) meses, contados de ____/____/____ a ____/____/____.
7. O presente contrato poderá ser prorrogado, mediante termo aditivo, **pele período de 30 (trinta) meses**, até o limite de 60 (sessenta) meses, caso sejam preenchidos os requisitos abaixo enumerados de forma simultânea, e autorizado formalmente pela autoridade competente:
- 7.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
 - 7.2. A Administração do TCU tenha interesse na continuidade dos serviços;
 - 7.3. O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração do TCU; e
 - 7.4. A CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação.

CLÁUSULA SEXTA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

8. A CONTRATADA deverá apresentar à Administração da CONTRATANTE, no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, contados do 1º (primeiro) dia útil seguinte à data que a CONTRATADA recebeu a sua via do contrato assinada, comprovante de prestação de garantia no valor de R\$ ____ (____), correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor anual do



contrato, com vigência de / / a / / , mediante a opção por uma das seguintes modalidades:

- 8.1.** caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;
 - 8.1.1.** A garantia em apreço, quando em dinheiro, deverá ser efetuada em favor do Tribunal de Contas da União, na Caixa Econômica Federal, em conta específica, com correção monetária.
 - 8.2.** seguro-garantia, modalidade "Seguro-garantia do Construtor, do Fornecedor e do Prestador de Serviço"; ou
 - 8.3.** fiança bancária, observado o modelo do Anexo XI do Edital do Pregão Eletrônico n.º /20.
- 9.** A CONTRATADA também estará obrigada a apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado da data que a CONTRATADA recebeu a sua via do contrato assinada, seguro multirrisco básico com coberturas adicionais, no mínimo, de Danos Elétricos, Subtração de Bens e Mercadorias, Responsabilidade Civil de Operações, Responsabilidade Civil do Empregador, Equipamentos Estacionários e Móveis, a fim de garantir as instalações e todos os bens a serem entregues a guarda da CONTRATADA.
- 9.1.** No caso da cobertura adicional dos Equipamentos Estacionários e Móveis, o valor segurado deverá corresponder à totalidade dos bens e equipamentos colocados sob a guarda da CONTRATADA.
- 10.** O descumprimento do prazo fixado para apresentação da garantia autoriza a Administração a promover o bloqueio dos pagamentos devidos à CONTRATADA, no valor correspondente à garantia devida, a título de caução em dinheiro.
- 10.1.** A garantia constituída na forma do item acima é provisória, de modo que a CONTRATADA pode, a qualquer tempo, substituí-la por quaisquer das modalidades de garantia previstas no art. 56 da Lei nº 8.666/93.
 - 10.2.** O bloqueio efetuado com base neste item não gera direito a nenhum tipo de compensação financeira à CONTRATADA.

CLÁUSULA SÉTIMA - DOS ENCARGOS DAS PARTES

- 11.** As partes devem cumprir fielmente as cláusulas avençadas neste contrato, respondendo pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 12.** A CONTRATADA, além das obrigações estabelecidas nos Anexos do Edital do Pregão Eletrônico n.º /20, deve:
 - 12.1.** nomear preposto e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato;
 - 12.2.** realizar as atividades preparatórias para o início do contrato descritas no Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico n.º /20;



- 12.3.** participar de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com equipe de técnicos da CONTRATANTE;
- 12.4.** encaminhar à CONTRATANTE, antes da data de início da realização dos serviços e mensalmente, junto ao relatório gerencial de níveis de serviço, relação nominal dos profissionais que atuarão junto à CONTRATANTE, indicando o CPF e a área de atuação;
- 12.5.** manter os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá e uniforme, quando em trabalho nas dependências da CONTRATANTE;
- 12.6.** providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para a CONTRATANTE, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos nas especificações técnicas e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados;
- 12.7.** manter documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação à CONTRATANTE, sempre que solicitada;
- 12.8.** alocar profissional treinado e qualificado para substituir profissional ausente, por motivação previsível ou imprevisível, sempre que a ausência implicar risco de não atingimento das metas de nível de serviço estabelecidas contratualmente;
- 12.9.** providenciar a imediata substituição de profissional que não atenda às necessidades inerentes à execução dos serviços contratados;
- 12.10.** solicitar à CONTRATANTE a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade;
- 12.11.** administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços;
- 12.12.** assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais acidentados ou acometidos de mal súbito;
- 12.13.** assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;
- 12.14.** 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 em dependência da CONTRATANTE;
- 12.15.** assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;



- 12.16.** assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;
- 12.17.** responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade da CONTRATANTE ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;
- 12.18.** disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços de telessuporte (ex: instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos e link de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA);
- 12.19.** utilizar o sistema de registro de demandas disponibilizado pela CONTRATANTE em todas as etapas da prestação dos serviços;
- 12.20.** receber e utilizar o serviço 0800, contratado pela CONTRATANTE, para execução dos serviços de telessuporte;
- 12.21.** manter-se, durante o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 12.22.** planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas;
- 12.23.** assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;
- 12.24.** reportar à CONTRATANTE imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE;
- 12.25.** elaborar e apresentar à CONTRATANTE, mensalmente, até o quinto dia útil do mês posterior ao da prestação dos serviços, relatório gerencial mensal dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;
- 12.26.** encaminhar à unidade fiscalizadora as notas fiscais/faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços previamente validados na reunião de acompanhamento periódica mensal de acompanhamento, em que a CONTRATANTE avaliou e homologou o relatório gerencial mensal dos serviços executados;
- 12.27.** guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a CONTRATANTE;
- 12.28.** providenciar cópia para todos os profissionais alocados na execução dos serviços da PCSI/TCU e das demais normas disponibilizadas pela CONTRATANTE, bem como zelar pela observância de tais normas;



- 12.29.** solicitar aos profissionais alocados na execução dos serviços a assinatura de termo de sigilo e responsabilidade, de acordo com modelo a ser fornecido pela CONTRATANTE;
- 12.30.** apresentar mensalmente à CONTRATANTE cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias, na forma determinada em normativos específicos da CONTRATANTE.
- 13.** Outros encargos contratuais:
- 13.1.** a CONTRATANTE providenciará crachás individuais de acesso para os profissionais alocados na execução dos serviços nas dependências da CONTRATANTE, devendo tais crachás ser devolvidos quando do desligamento do profissional ou do término do contrato, e ainda ser a CONTRATANTE ressarcido por eventuais extravios ou danos;
- 13.2.** a CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem à CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato;
- 13.3.** a CONTRATANTE poderá, excepcionalmente, solicitar a execução dos serviços em dias, horários e locais distintos dos estabelecidos nas especificações técnicas, mediante alteração temporária das escalas de trabalho de um ou mais membros das equipes, devendo essa necessidade ser comunicada previamente à CONTRATADA;
- 13.4.** a realização de serviços extraordinários, a que se refere o item anterior, será limitada em no máximo 8 horas por semestre para cada Estado da Federação, no caso da ilha de suporte local nos Estados, e no máximo 240 horas por semestre, no caso da ilha de suporte local em Brasília, não havendo previsão de realização de serviços extraordinários para as demais ilhas de prestação de serviços;
- 13.5.** quando do encerramento do contrato, a CONTRATADA deverá repassar aos profissionais indicados pela CONTRATANTE os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços de suporte aos usuários de soluções de TI.
- 14.** São expressamente vedadas à CONTRATADA:
- 14.1.** a veiculação de publicidade acerca deste contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE;
- 14.2.** a subcontratação para a execução do objeto deste contrato;
- 14.3.** a contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal da CONTRATANTE, ativo ou aposentado há menos de 5 (cinco) anos, ou de ocupante de cargo em comissão, assim como de seu cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau, durante a vigência deste contrato.



15. A CONTRATANTE, além das obrigações estabelecidas nos Anexos do Edital do Pregão Eletrônico n.º / 20 , deve:

- 15.1.** efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;
- 15.2.** fornecer crachá de acesso às dependências da CONTRATANTE, de uso obrigatório pelos profissionais da CONTRATADA;
- 15.3.** permitir acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação da CONTRATANTE, conforme necessário para execução dos serviços;
- 15.4.** prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da CONTRATADA ou por preposto dessa;
- 15.5.** exercer a fiscalização dos serviços prestados;
- 15.6.** comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;
- 15.7.** avaliar e homologar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando as metas de nível de serviço alcançadas;
- 15.8.** disponibilizar o sistema de registro de demandas para utilização pela CONTRATADA;
- 15.9.** disponibilizar o serviço 0800 próprio da CONTRATANTE, para recepção de chamados de telessuporte pela CONTRATADA;
- 15.10.** disponibilizar cópia da norma de segurança da informação (PCSI/TCU) e das demais normas pertinentes à execução dos serviços.

CLÁUSULA OITAVA – DA AVALIAÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

16. A CONTRATADA elaborará e apresentará mensalmente à CONTRATANTE relatório gerencial de serviços agrupando as informações dos serviços de telessuporte, de suporte local e de monitoramento e gestão.

- 16.1.** No relatório gerencial mensal deverão conter todas as informações relativas à medição dos indicadores de nível de desempenho e de disponibilidade, alcançados pela CONTRATADA no mês em exame e estabelecidos no item 18 do Anexo II – Especificações técnicas constante do Edital do Pregão Eletrônico n.º /20 .

17. O relatório gerencial mensal dos serviços executados será apreciado e homologado pela CONTRATANTE na reunião de acompanhamento periódica mensal.

CLÁUSULA NONA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

18. Durante a vigência deste contrato, a execução do objeto será acompanhada e fiscalizada pelo (a) titular da Secretaria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação ou por representante da CONTRATANTE, devidamente designado para esse fim, permitida a assistência de terceiros.



19. A atestação de conformidade da prestação dos serviços cabe ao titular do setor responsável pela fiscalização do contrato ou a outro servidor designado para esse fim.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

20. Este contrato pode ser alterado nos casos previstos no art. 65 da Lei n.º 8.666/93, desde que haja interesse da CONTRATANTE, com a apresentação das devidas justificativas.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA REPACTUAÇÃO

21. É admitida a repactuação dos preços deste contrato, desde que seja observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data limite para apresentação da proposta de preços pela licitante.

22. Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno de 12 (doze) meses será contado a partir da data de início dos efeitos financeiros da última repactuação ocorrida.

23. Caso a CONTRATADA não requeira tempestivamente a repactuação e prorogue o contrato sem pleiteá-la, ocorrerá a preclusão do direito.

24. Ocorrerá igualmente a preclusão do direito à repactuação caso o pedido seja formulado depois de extinto o contrato.

25. As repactuações serão precedidas de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação das planilhas de composição de custos e formação de preços, e, se for o caso, dos documentos indispensáveis à comprovação da alteração dos preços de mercado de cada um dos itens da planilha a serem alterados.

26. O percentual final da repactuação não poderá ultrapassar o percentual limite de crescimento da despesa pública para o exercício, fixado nos termos do novo regime fiscal instituído pela Emenda Constitucional nº 95, de 15/12/2016.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA RESCISÃO

27. A rescisão deste contrato se dará nos termos dos artigos 79 e 80 da Lei nº 8.666/93.

27.1. No caso de rescisão provocada por inadimplemento da CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do contrato até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados.

28. No procedimento que visa à rescisão do contrato, será assegurado o contraditório e a ampla defesa, sendo que, depois de encerrada a instrução inicial, a CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para se manifestar e produzir provas, sem prejuízo da possibilidade de a CONTRATANTE adotar, motivadamente, providências acauteladoras.



CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E DA VINCULAÇÃO DO CONTRATO

29. O presente contrato fundamenta-se nas Leis nº 10.520/2002 e nº 8.666/1993 e vincula-se ao Edital e anexos do Pregão Eletrônico n.º [REDACTED] / 20 [REDACTED], constante do processo TC 028.358/2020-1, bem como à proposta da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA LIQUIDAÇÃO E DO PAGAMENTO

30. A CONTRATANTE realizará o pagamento no prazo de 15 (quinze) dias, contado da atestação de conformidade da prestação dos serviços que se dará nos termos das condições contidas no item 18 das Especificações Técnicas – Anexo II do Edital do Pregão Eletrônico n.º [REDACTED] / 20 [REDACTED].

31. A CONTRATADA deve apresentar, mensalmente, nota fiscal/fatura de serviços, em 2 (duas) vias, emitidas e entregues ao setor responsável pela fiscalização do contrato, para fins de liquidação e pagamento, no mês subsequente ao da prestação dos serviços, até o dia 20, de forma a garantir o recolhimento das importâncias retidas relativas à contribuição previdenciária no prazo estabelecido no artigo 31 da Lei n.º 8.212/91 e alterações posteriores.

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

33. Caso a CONTRATADA opte por efetuar o faturamento por meio de CNPJ (matriz ou filial) distinto do constante do contrato, deverá comprovar a regularidade fiscal tanto do estabelecimento contratado como do estabelecimento que efetivamente executar o objeto, por ocasião dos pagamentos e quando das prorrogações contratuais.

34. A CONTRATANTE, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir, cautelar ou definitivamente, do montante a pagar à CONTRATADA, os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos deste contrato.

35. No caso de atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pela CONTRATANTE encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), capitalizados diariamente em regime de juros simples.

35.1. O valor dos encargos será calculado pela fórmula: $EM = I \times N \times VP$, onde: EM = Encargos moratórios devidos; N = Números de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; I = Índice de compensação financeira = 0,00016438; e VP = Valor da prestação em atraso.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS RETENÇÕES DE IMPOSTOS E CONTRIBUIÇÕES FONTE

36. Os pagamentos a serem efetuados em favor da CONTRATADA estarão sujeitos, no que couber, às retenções na fonte nos seguintes termos:

36.1. do Imposto de Renda da Pessoa Jurídica - IRPJ, da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL, da contribuição para seguridade social - COFINS e da contribuição



para o PIS/PASEP, na forma da Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, conforme determina o art. 64 da Lei nº 9.430, de 27/12/1996 e alterações;

36.2. da contribuição previdenciária ao Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, correspondente a 11% (onze por cento), na forma da Instrução Normativa RFB nº 971, de 13/11/2009, conforme determina a Lei nº 8.212, de 24/07/1991 e alterações;

36.3. do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN, na forma da Lei Complementar nº 116, de 31/07/2003, c/c a legislação Distrital ou municipal em vigor.

37. A CONTRATADA, caso optante pelo Simples Nacional, deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal correspondente aos serviços prestados, declaração relativa à sua opção por tal regime tributário.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS SANÇÕES

38. Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da aplicação de multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor anual da contratação, a CONTRATADA que:

38.1. apresentar documentação falsa;

38.2. fraudar a execução do contrato;

38.3. comportar-se de modo inidôneo;

38.3.1. Reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei nº 8.666/1993.

38.4. cometer fraude fiscal; ou

38.5. fizer declaração falsa.

39. Com fundamento nos artigos 86 e 87, incisos I a IV, da Lei nº 8.666, de 1993; e no art. 7º da Lei nº 10.520, de 17/07/2002, nos casos de **retardamento**, de **falha na execução do contrato**, **inexecução parcial** ou de **inexecução total do objeto**, garantida a ampla defesa, a CONTRATADA poderá ser sancionada, isoladamente, ou juntamente com as multas definidas nos itens abaixo, com as seguintes sanções:

39.1. Advertência;

39.2. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração do Tribunal de Contas da União (TCU), por prazo não superior a dois anos;

39.3. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos

prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior; ou

39.4. Impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até cinco anos.

40. A CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, e observada a gravidade da ocorrência, aplicar à CONTRATADA as multas a seguir, além das demais sanções previstas no contrato, pela inexecução total ou parcial dos serviços previstos no contrato, pela execução desses serviços em desacordo com o estabelecido no contrato, ou pelo descumprimento das obrigações contratuais:

- 40.1.** multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor mensal do contrato multiplicado pelo peso do indicador que apresentar medida acima do limite em determinado mês, limitada a 10% (dez por cento) do valor mensal do contrato;
- 40.2.** multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor mensal do contrato, multiplicado pelo peso do indicador que apresentar medida acima do limite por 3 (três) meses consecutivos, ou por 3 (três) meses não consecutivos no intervalo de 6 (seis) meses, limitada a 20% (vinte por cento) do valor mensal do contrato;
- 40.3.** multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato para cada ocorrência de descumprimento de obrigações contratuais que não sejam relacionadas ao atingimento das metas estabelecidas para os indicadores de nível de serviço;
- 40.4.** multa de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA;
- 40.5.** multa de 10% (dez por cento) sobre o valor anual do contrato, em caso de **inexecução parcial** da obrigação assumida;
- 40.6.** multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor anual do contrato, em caso de **inexecução total** da obrigação assumida.
- 40.7.** multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor mensal do contrato, quando a CONTRATADA entregar de forma incompleta a documentação exigida contratualmente, por dia de atraso, contado a partir da data de entrega dos documentos, até que sejam entregues todos os documentos faltantes;
- 40.8.** multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor mensal do contrato por dia, quando a CONTRATADA entregar com atraso a documentação exigida contratualmente, contado a partir da data definida para a entrega mensal dos documentos;
- 40.9.** multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor mensal do contrato, quando a CONTRATADA entregar com atraso os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida contratualmente, por dia de atraso.



- 41.** O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à CONTRATADA.
- 41.1.** Se o valor a ser pago à CONTRATADA não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual.
- 41.2.** Se os valores das faturas e da garantia forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.
- 41.3.** Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA à CONTRATANTE, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.
- 41.4.** Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação da CONTRATANTE.
- 42.** O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas no contrato, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, incisos I a XII e XVII, da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO FORO

43. As questões decorrentes da execução deste instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal, no Foro da cidade de Brasília, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, salvo nos casos previstos no art. 102, inciso I, alínea "d", da Constituição Federal.

E, para firmeza e validade do que foi pactuado, lavrou-se o presente Contrato em 1 (uma) via, eletronicamente, a qual, depois de lida, também é assinada eletronicamente, por meio de login e senha, pelos representantes das partes, CONTRATANTE e CONTRATADA.

[Local], em [data].

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

[Nome da autoridade competente]

[inserir nome do cargo]

CONTRATADA

Representante

Procurador/cargo



ANEXO XI – MODELO DE CARTA DE FIANÇA BANCÁRIA PARA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

1. Pela presente, o (a) (nome da instituição fiadora) com sede em (endereço completo), por seus representantes legais infra-assinados, declara que se responsabiliza como FIADOR e principal pagador, com expressa renúncia dos benefícios estatuídos no Artigo 827, do Código Civil Brasileiro, da empresa (nome da empresa), com sede em (endereço completo), até o limite de R\$ (valor da garantia) (valor por extenso) para efeito de garantia à execução do Contrato nº (número do contrato, formato xx/ano), decorrente do processo licitatório (modalidade e número do instrumento convocatório da licitação – ex.: PE nº xx/ano), firmado entre a AFIANÇADA e o Tribunal de Contas da União para (objeto da licitação).
2. A fiança ora concedida visa garantir o cumprimento, por parte de nossa AFIANÇADA, de todas as obrigações estipuladas no contrato retromencionado, abrangendo o pagamento de:
 - a) prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;
 - b) multas punitivas aplicadas pela FISCALIZAÇÃO À CONTRATADA;
 - c) prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.
3. Esta fiança é válida por (prazo, contado em dias, correspondente à vigência do contrato) (valor por extenso) dias, contados a partir de (data de início da vigência do contrato), vencendo-se, portanto em (data).
4. Na hipótese de inadimplemento de qualquer das obrigações assumidas pela AFIANÇADA, o (a) (nome da instituição fiadora) efetuará o pagamento das importâncias que forem devidas, no âmbito e por efeito da presente fiança, até o limite acima estipulado, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, contado do recebimento de comunicação escrita do Tribunal de Contas da União.
5. A comunicação de inadimplemento deverá ocorrer até o prazo máximo de 90 (noventa) dias após o vencimento desta fiança.
6. Nenhuma objeção ou oposição da nossa AFIANÇADA será admitida ou invocada por este FIADOR com o fim de escusar-se do cumprimento da obrigação assumida neste ato e por este instrumento perante o Tribunal de Contas da União.
7. Obriga-se este FIADOR, outrossim, pelo pagamento de quaisquer despesas judiciais e/ou extrajudiciais, bem assim por honorários advocatícios, na hipótese de o Tribunal de Contas da União se ver compelido a ingressar em juízo para demandar o cumprimento da obrigação a que se refere a presente fiança.



8. Se, no prazo máximo de 90 (noventa) dias após a data de vencimento desta fiança, o (a) (nome da instituição fiadora) não tiver recebido do Tribunal de Contas da União qualquer comunicação relativa a inadimplemento da AFIANÇADA, ou termo circunstanciado de que a AFIANÇADA cumpriu todas as cláusulas do contrato, acompanhado do original desta Carta de Fiança, esta fiança será automaticamente extinta, independentemente de qualquer formalidade, aviso, notificação judicial ou extrajudicial, deixando, em consequência, de produzir qualquer efeito e ficando o FIADOR exonerado da obrigação assumida por força deste documento.

9. Declara, ainda, este FIADOR, que a presente fiança está devidamente contabilizada e que satisfaz às determinações do Banco Central do Brasil e aos preceitos da legislação bancária aplicáveis e, que, os signatários deste Instrumento estão autorizados a prestar a presente fiança.

10. Declara, finalmente, que está autorizado pelo Banco Central do Brasil a expedir Carta de Fiança e que o valor da presente se contém dentro dos limites que lhe são autorizados pela referida entidade federal.

(Local e data)

(Instituição garantidora)

(Assinaturas autorizadas)