



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

EDITAL DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO
Nº 012.2017
Processo: 01342001407/2016-11

RECIBO DE RETIRADA DE EDITAL PELA INTERNET

OBJETO: **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO AOS USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) DO CNEN-IPEN.**

EMPRESA.....

CGC nº.

RUA/AV.....

CIDADE.....ESTADO.....

BAIRRO.....CEP.....CONTATO.....

FONE(.....).....FAX(.....).....

CORREIO ELETRÔNICO

(E.MAIL).....

Recebemos, através do acesso ao site www.comprasnet.gov.br, nesta data, cópia do instrumento convocatório da licitação acima identificada.

Local: , de de 2017.

Senhor Licitante,

Objetivando comunicação futura entre a CNEN-IPEN e essa empresa, solicitamos o preenchimento e remessa do recibo acima ao Pregoeiro, através do e-mail: gcclitacoes@ipen.br .

O não encaminhamento do recibo, exime o Pregoeiro e Equipe de Apoio, da comunicação de eventuais retificações ocorridas no instrumento convocatório, bem como de quaisquer esclarecimentos adicionais.

CNEN-IPEN, 14 de março de 2017.

Katia Cristina I Minasian Santos

Pregoeira



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

EDITAL DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO
Nº 012.2017
PROCESSO Nº 01342001407/2016-11

A COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR - CNEN, por seu INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES – CNEN-IPEN, torna público que fará realizar licitação na modalidade de **Pregão Eletrônico**, do **tipo menor preço**, pelo regime de execução indireta, com observância do Decreto nº 5.450 de 31/05/2005, Lei nº 10.520 de 17 de julho de 2002, Lei Complementar nº 123 de 14/12/2006 e Lei nº 8.666 de 21/06/1993, bem como pelas condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

Seção I – DO OBJETO

01. A presente Licitação tem por objeto a contratação de empresa para a prestação de serviços continuados de atendimento e suporte técnico aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação (TI) da CNEN-IPEN, conforme condições e especificações estabelecidas neste Edital e seu Anexo II.

02. Fazem parte integrante deste Edital:

Anexo I – Minuta de Contrato

Anexo II – Projeto Básico

Anexo III – Modelo de Planilha de Preços

Anexo IV – Declaração de Inexistência de Fatos Supervenientes

Seção II – DA CONDUÇÃO DO PREGÃO

03. A operação e condução deste Pregão serão feita pela Pregoeira e Equipe de Apoio, designados por intermédio da Portaria CNEN-IPEN nº 039, de 14.02.2017, em sessão pública, conforme abaixo indicado:

03.01. Local: www.comprasnet.gov.br

03.02. Data: 17/04/2017

03.03. Registro das Propostas: a partir da data de Publicação do Edital.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

03.04. Horário: 10:00 hs. (horário de Brasília)

Seção III - DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

04. Somente poderão participar da licitação empresas que satisfaçam, entre outras exigências do edital, as seguintes condições:

- a) estejam credenciadas na forma prevista na Seção IV;
- b) tenham infra-estrutura para atender ao objeto licitado;
- c) estejam constituídas no Brasil, de acordo com as leis brasileiras;
- d) estejam devidamente cadastradas e regulares perante o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, não podendo constar qualquer apontamento que a desabone. Caso não esteja com a documentação regular perante esse Sistema, deverá **apresentar os documentos exigidos nas alíneas "b", "c", "d", "i" e "j" do item 31 deste Edital**;
- e) não se apresentem sob a forma de consórcio de empresas, qualquer que seja a modalidade de constituição;
- f) não estejam cumprindo sanção de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, aplicada por qualquer órgão da Administração Pública bem como sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o CNEN-IPEN;
- g) não mantenham vínculo (técnico, econômico, financeiro, trabalhista, etc.) com servidor ou dirigente da CNEN. A composição acionária dos fornecedores vencedores será verificada pela Pregoeira e, em caso positivo, a contratação/aquisição não será efetivada.

4.1. A Pregoeira juntamente com a Equipe de Apoio se reserva o direito de verificar junto ao sistema SICAF, SIASG, CNPJ e CPF, estes dois últimos administrados pela Receita Federal, o quadro societário e o endereço dos Licitantes com vistas a verificar a existência de sócios comuns, endereços idênticos ou relações de parentesco, fato que, analisado em conjunto com outras informações, poderá indicar a ocorrência de fraudes contra o certame, em estreita sintonia com a posição fixada pelo TCU, através do Acórdão 2.136/2006 – 1º Câmara.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

Seção IV - DAS CONDIÇÕES PARA O CREDENCIAMENTO

05. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, no site www.comprasnet.gov.br.
06. Os licitantes ou seus representantes legais deverão estar previamente credenciados junto ao órgão provedor.
07. O credenciamento do licitante dependerá de registro no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, que também será requisito obrigatório para fins de acesso ao Sistema.
08. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica na responsabilidade legal do licitante ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão Eletrônico.
09. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou o CNEN-IPEN, promotor da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

Seção V - DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS E DA DOCUMENTAÇÃO

10. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras sua proposta e lances.
11. Incumbirá ao 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 quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
12. A participação no pregão dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preço, a partir da data de publicação do Edital, exclusivamente por meio do sistema eletrônico até a data e hora marcadas para a abertura da sessão. Para tanto, de acordo com o disposto no art. 21, § 4º do Decreto 5.450 de 31.05.2005, não deverá incluir, na fase que antecede os lances, dados que possa identificá-lo, como por exemplo, timbre, etc.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

13. Como requisito para a participação no pregão, o licitante através do Portal de Compras do Governo Federal – Comprasnet, deverá obrigatoriamente, em campo próprio do sistema:

a) pronunciar-se quanto à ciência e concordância das condições do edital e seus anexos, bem como do cumprimento pleno dos requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

b) declarar para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei 8.666/93, acrescido pela Lei 9.854/99 que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal;

c) declarar que cumpre os requisitos legais para a qualificação como **microempresa e empresa de pequeno porte**, nos termos da legislação vigente, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 a 49 da Lei Complementar nº 123 de 14.12.2006.

d) declarar que sua proposta para a referida licitação foi elaborada de maneira independente, de acordo com o que é estabelecido na IN nº 2 de 16.09.2009 da SLTI/MP. Tais condições são exigências do sistema eletrônico para participação, o não preenchimento dos campos indicados acarretará o não envio da Proposta para o início dos lances.

14. A Proposta de Preço contendo as especificações detalhadas do objeto ofertado, e a respectiva planilha de composição de preços conforme modelo Anexo III e os documentos solicitados no item 31 deverão ser encaminhados somente pelo Licitante que **apresentou o menor preço**, por meio eletrônico através do www.comprasnet.gov.br, e/ou gclicitacoes@ipen.br ou via fax nº (11) 3133.9078, após o encerramento da etapa de lances, no prazo máximo de 02 (duas) horas, atualizada e em conformidade com o último lance ofertado. O proponente que não atender o prazo estabelecido, ou seja, não enviar sua proposta eletronicamente após o encerramento da etapa de lances, em conformidade com o último lance ofertado, será **desclassificado**.

14.01. A Proposta de Preços deverá ser elaborada em moeda corrente nacional (R\$) expressa em algarismo e por extenso, que deverá ser completo, computando todos os custos necessários para o atendimento do objeto desta licitação, bem como todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, deslocamentos de pessoal, prestação de assistência técnica, garantia e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado, constantes da proposta;



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

14.02. Tanto na Proposta de Preços, quanto na fase de lances, será considerado somente o **valor global**, que deverá ser determinado obrigatoriamente utilizando-se a Planilha de Preços (Anexo III) deste Edital.

14.03. Prazo de validade das condições propostas, não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de abertura do Pregão;

14.04. A Proposta de Preços deverá conter razão social da empresa Licitante, número de inscrição no CNPJ do estabelecimento da empresa que efetivamente irá fornecer os produtos, objeto desta licitação, endereço completo, telefone, fac-símile e endereço eletrônico (e-mail), este último se houver, para contato, nome do Banco, código da agência e número da conta corrente, para efeito de pagamento. Anexo a esta proposta de Preços deverá estar as informações concernente a qualificação do preposto autorizado a firmar o contrato, contendo nome completo, endereço, CPF, Carteira de Identidade, Estado Civil, Nacionalidade e Profissão, informando qual o instrumento que lhe outorga poderes para firmar o referido contrato (Contrato Social ou Procuração);

15. O original da Proposta de Preços e dos documentos solicitados no item 31, deverão ser entregues no **CNEN-IPEN, à Av. Prof. Lineu Prestes nº 2242 - Butantã - Cidade Universitária "Armando de Salles Oliveira" CEP. 05508-000 São Paulo - SP, A/c Sra. Pregoeira – Pregão Eletrônico nº 12.2017, no prazo de até 72 (setenta e duas) horas**, a contar do encerramento da sessão do Pregão.

16. Serão desclassificadas as propostas que não atendam às exigências do ato convocatório;

16.01 A proposta deverá limitar-se ao objeto desta licitação, sendo desconsideradas quaisquer alternativas de preço ou qualquer outra condição não prevista no Edital.

17. Independentemente de declaração expressa, a simples apresentação das propostas implica submissão a todas as condições estipuladas neste Edital e seus Anexos, sem prejuízo da estrita observância das normas contidas na legislação mencionada no preâmbulo deste Edital.

Seção VI - DA DIVULGAÇÃO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

18. **A partir das 10:00 horas do dia 17.04.2017** e em conformidade com o item 12 deste Edital, terá início a sessão pública deste **Pregão Eletrônico nº 012.2017**, com a divulgação das Propostas de Preços recebidas e início da etapa de lances, conforme Edital.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

Seção VII - DA FORMULAÇÃO DOS LANCES

19. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

19.01. Os licitantes deverão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

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

19.03. Na fase competitiva do pregão, o intervalo entre os lances enviados pelo mesmo Licitante não poderá ser inferior a 20 (vinte) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a 03 (três) segundos, **em consonância com o disposto no artigo 2º da IN SLTI/MPOG 3 DE 04.10.2013, com redação dada pela IN SLTI/MPOG 4 de 15/10/2013.**

19.04 Os lances enviados em desacordo com o item 19.03 serão descartados automaticamente pelo sistema.

20. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

21. Durante a sessão pública, os Licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

21.01 No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

21.02. O pregoeiro, quando possível, dará continuidade à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

22. Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

23. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

24. Caso o sistema não emita o aviso de fechamento iminente, o Pregoeiro se responsabilizará pelo aviso de encerramento aos licitantes.

25. Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e valor estimado para a aquisição.

26. Encerrada a etapa de lances da sessão pública, os licitantes deverão acompanhar a etapa de Aceitação, permanecendo *on-line* para a resposta de dúvidas por parte do Pregoeiro, bem como eventual negociação de valores. Nesta etapa, o sistema disponibiliza um *chat* bilateral, sempre a partir de comunicação do Pregoeiro.

26.01. Após a etapa de lances, sendo verificada a ocorrência de empate técnico, através do *chat* bilateral, nos termos do art. 44 da Lei Complementar nº 123/06, será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte.

26.02. Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte forem iguais ou até 5 % (cinco por cento) superiores à proposta melhor classificada.

26.03. Para efeito do disposto no subitem 26.01, ocorrendo o empate técnico, serão adotados os seguintes procedimentos:

- a) a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada será convocada para, em querendo, apresentar nova proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após a solicitação do Pregoeiro, sob pena de preclusão, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado;
- b) não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma da alínea “a” acima, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem 26.02, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;
- c) no caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no subitem 26.02, o próprio sistema “Comprasnet” irá identificar a vencedora do certame;
- d) na hipótese da não-contratação nos termos previstos neste subitem, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

26.04. O disposto no subitem 26.03 somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

26.05. Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, ou do procedimento em caso de empate técnico, conforme disposto no subitem 26.03, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, bem assim decidir sobre sua aceitação.

26.06. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

Seção VIII - DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

27. O julgamento obedecerá ao critério de **MENOR PREÇO GLOBAL (ANUAL)**, para o objeto licitado.

28. Encerrada a etapa de lances o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação e verificará a habilitação do licitante conforme disposições do Edital.

29. Se a proposta não for aceitável ou se o licitante não atender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital.

29.01. Ocorrendo a situação a que se refere este item, o Pregoeiro poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

29.02. Constatado o atendimento às exigências fixadas no Edital, o Licitante será declarado vencedor.

Seção IX - DA HABILITAÇÃO

30. Efetuados os procedimentos previstos na seção VII deste Edital, e sendo aceitável a proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro procederá, de imediato, à verificação do atendimento das condições de habilitação dessa(s) licitante(s).

31. A habilitação da(s) licitante(s) vencedora(s) far-se-á mediante a comprovação de sua regularidade fiscal e da apresentação dos documentos abaixo em papel timbrado da empresa, datada com carimbo, assinada, rubricada em todas as folhas, isenta de emendas, rasuras, ressalvas ou entrelinhas:

- a) **Atestados de capacidade técnica**, fornecido por cliente (entidades públicas ou empresas privadas), em papel timbrado, que atestem a aptidão



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades, prazos e volume com o objeto da presente licitação.

- b) Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos e Contribuições Federais e a Dívida Ativa da União**, emitida pela Secretaria da Receita Federal, dentro do prazo de validade do documento (conforme preconiza o artigo 43 da Lei 123.2006).
- c) Certidão Negativa de Débito - (CND)** emitida pelo INSS, dentro do prazo de validade do documento (conforme preconiza o artigo 43 da Lei 123.2006);
- d) Certificado de Regularidade de Situação (CRS)**, emitido pela Caixa Econômica Federal, demonstrando situação regular perante o FGTS, dentro do prazo de validade do documento (conforme preconiza o artigo 43 da Lei 123.2006);
- e) Certidão Negativa de Débito Trabalhista (CNDT)**, emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho;
- f) Declaração da licitante** de que na assinatura do contrato, comprovará que possui centro técnico próprio, cuja localização servirá como apoio logístico ao CNEN-IPEN, devendo ter estrutura necessária para resolver possíveis dificuldades encontradas na prestação dos serviços, objeto desta licitação;
- g) Declaração**, conforme Anexo IV, certificando a inexistência de fatos supervenientes à sua habilitação;
- h) Comprovação Jurídica** será feita mediante a apresentação dos seguintes documentos: Registro comercial, no caso de empresa individual; Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrados, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhados de documentos de eleição de seus administradores; Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício.
- i) Qualificação Econômica-Financeira** será feita mediante a apresentação da seguinte documentação:
 - j.1) certidão negativa de falência ou concordata, expedida pelo distribuidor da sede da licitante;
 - j.2) balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

j.3) A boa situação financeira a que se refere a alínea acima, estará comprovada na hipótese de a licitante dispor de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) superiores a 1 (um inteiro), calculado de acordo com a fórmula abaixo:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

As empresas que apresentarem resultado igual ou menor do que 1 (um), em qualquer dos índices referidos acima, deverão comprovar o capital mínimo ou patrimônio líquido igual ou superior a 10% (dez por centos) do valor estimado da contratação. A comprovação deverá ser feita relativa à data da apresentação da proposta, mediante a apresentação do balanço patrimonial, admitida a atualização para esta data, por meio de índices oficiais.

k) Para Licitantes qualificados como empresário ou sociedade empresária, apresentar **Certidão Simplificada**, expedida pela Junta Comercial, com vistas a comprovar a condição jurídica de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, nos exatos termos do artigo 8º da Instrução Normativa do Diretor do Departamento Nacional de Registro do Comércio – DNRC nº 103, de 30 de abril de 2007.

31.01 A documentação prevista acima deverá ser encaminhada pela Licitante classificada em primeiro lugar, conforme mencionado no item 14 deste Edital, com posterior encaminhamento desses originais, ou cópias autenticadas, conforme mencionado no item 15 deste Edital.

31.02. As licitantes cadastradas no SICAF (documentação obrigatória - válida e habilitação parcial - válida), estão dispensadas de apresentar os documentos solicitados nas letras "b", "c", "d" do item 31.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

31.03. A licitante melhor colocada, caso esteja com a documentação vencida no SICAF, deverá apresentar a documentação de comprovação de situação regular quanto à habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira e regularidade fiscal, por fax, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, e encaminhar os originais ou cópia autenticada dos documentos faltantes em até 72 (setenta e duas) horas, **a contar do encerramento da sessão do Pregão.**

32. A situação regular quanto à habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira e regularidade fiscal da licitante cadastrada no SICAF (cadastramento válido) será confirmada por meio de consulta *online* logo após a sessão do Pregão.

33. Procedida à consulta, será impressa declaração demonstrativa da situação da licitante, a qual será juntada ao processo de licitação.

33.01 Para efeito de habilitação também será realizada consulta ao cadastro de empresas inidôneas e suspensas – CEIS, através do Portal da Transparência (www.transparencia.gov.br), e no Cadastro Nacional de condenações por ato de improbidade Administrativa expedida pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), disponível no endereço www.cnj.jus.br, sendo impressa declaração demonstrativa da Licitante.

33.02. Fica a Licitante ciente também que o CNEN-IPEN poderá realizar diligências em qualquer fase da licitação para verificar a adequação dos serviços às exigências do Edital, em especial, em relação ao cumprimento do artigo 5º da Instrução Normativa nº 1, de 19 de janeiro de 2010, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, que dispõe sobre critérios de sustentabilidade ambiental. Caso não se confirme essa adequação, garantidos o contraditório e a ampla defesa, a Licitante será **desclassificada**;

33.03. O CNEN-IPEN poderá também, por motivo de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, revogar a presente licitação ou, em caso de constatação de ilegalidade, anular o procedimento licitatório, total ou parcialmente.

34. As licitantes que deixarem de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação na presente licitação, ou os apresentar em desacordo com o estabelecido neste Edital, serão **inabilitadas**.

35. Constatado o atendimento das exigências fixadas no Edital, a licitante será declarada vencedor e a ela adjudicado o objeto da licitação, caso não haja interposição de recurso, encaminhando-se, em seguida, os autos à autoridade competente para homologação da licitação.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

Seção X - DOS RECURSOS

36. Declarado o vencedor, qualquer Licitante poderá, durante a sessão pública, de forma **imediate e motivada**, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de **3 (três) dias** para apresentar as razões de recurso, ficando os demais Licitante, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contra-razões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis á defesa dos seus interesses.

37. É assegurada aos licitantes vistas dos autos do processo, que permanecerão na sala da **Gerência de Contratos e Convênios**, localizada no 2º andar do Bloco A, com a Sra. Débora, **telefone (0xx11) 3133-8977**, com a finalidade de subsidiar a preparação de recursos e de contrarrazões.

38. O recurso contra decisão do Pregoeiro **terá efeito suspensivo**.

39. No caso de interposição de recurso, o Pregoeiro poderá:

39.01. Rever sua decisão fundamentadamente;

39.02. Prestar informações e submeter o assunto à decisão da autoridade superior, que poderá dar ou negar provimento ao recurso.

40. Nas situações previstas no item 39, deste Edital, o acolhimento do recurso importará a invalidação, quando for o caso, apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

41. A falta de manifestação imediata e motivada do Licitante quanto à intenção de recorrer, importará na decadência desse direito, ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao Licitante declarado vencedor.

42. A apresentação das razões recursais e contra razões deverão estar dentro do prazo legal, registradas no site www.comprasnet.gov.br e enviadas, também dentro do prazo legal, devidamente assinadas por representante credenciado da recorrente, através do endereço eletrônico: gclicitacoes@ipen.br.

43. Não serão conhecidas as razões recursais ou contrarrazões apresentadas após os respectivos prazos legais.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

Seção XI - DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

44. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, o objeto será adjudicado ao Licitante vencedor e será homologado o procedimento licitatório, pelo Sr. Coordenador de Área de Administração do Órgão Conveniado da CNEN-IPEN.
45. Após a homologação o adjudicatário será convocado para assinar o contrato no prazo definido no Edital.
46. Efetuada a homologação, será esse ato tornado público através de publicação no Diário Oficial da União.
47. Fica resguardado o direito da Administração do CNEN-IPEN, através de seu Coordenador de Área de Administração do Órgão Conveniado da CNEN-IPEN, homologar o procedimento licitatório, ou de revogá-la, no todo ou em parte, por razões de interesse público decorrentes de fato supervenientes e suficientes para justificar tal procedimento, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito devidamente fundamentado.
48. Poderá o CNEN-IPEN deixar de contratar a empresa licitante melhor classificada, se tiver conhecimento de algum fato ou circunstância, anterior ou posterior ao julgamento da licitação, que comprometa sua idoneidade financeira, sua capacidade técnica ou administrativa, ou reduza sua capacidade de atendimento e cumprimento das obrigações assumidas, desqualificando-a, sem que a esta caiba direito de indenização ou reembolso de qualquer espécie.

Seção XII - DO CONTRATO

49. Após a publicação dos atos de homologação e adjudicação, será emitido Nota de Empenho e entregue à adjudicada através de seu representante, ficando esta obrigada a assinar o respectivo contrato no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.
- 49.01. Este prazo poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, se solicitado pela adjudicada, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Administração do CNEN-IPEN.
- 49.02. Na assinatura do contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no Edital, as quais deverão ser mantidas pelo Licitante durante a vigência do contrato;
- 49.03. O futuro contrato a ser celebrado obedecerá às disposições da Lei 8.666/93, inclusive no que concerne ao seu artigo 55 – inciso XII. ...”*Art. 55 São cláusulas*



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

necessárias em todo contrato as que estabelecem: ... XII a legislação aplicável à execução do contrato e especialmente aos casos omissos.

50. Caso o Licitante vencedor da licitação não faça a comprovação referida no item 49.02 deste Edital ou quando injustificadamente recusar-se a assinar o contrato, será convocado outro Licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, depois de comprovados os requisitos habilitatórios e feita a negociação, assinar o contrato, sem prejuízo das multas previstas em Edital e no contrato e das demais cominações legais.

51. Após a publicação do ato de homologação no DOU, a adjudicada terá o prazo de 02 (dois) dias úteis para encaminhar correspondência à Gerência de Contratos e Convênios – GCC do CNEN-IPEN, com os dados do responsável que assinará o contrato e a procuração ou outro instrumento que lhe outorgue tais poderes.

52. O prazo do contrato a ser celebrado, consoante minuta anexa (Anexo I), será de 12 (doze) meses, com vigência a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, mediante termos aditivos até o prazo máximo de 60 (sessenta) meses nos termos do inciso II, artigo 57 da Lei nº 8.666/93.

Seção XIII - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

53. Além do estipulado nos demais itens deste Edital, a adjudicada/contratada e CNEN-IPEN, ficarão obrigados a:

53.01 CONTRATADA:

- a) Garantir fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação;
- b) Executar os serviços de acordo com o estabelecido neste Edital e com o seu Anexo II - Projeto Básico, com técnicas que garantam a qualidade dos serviços e em rigorosa observância aos procedimentos de segurança inerentes a esse tipo de serviço e tudo mais que for necessário à sua perfeita execução ainda que não expressamente mencionado;
- c) Aceitar, nas mesmas condições contratuais estabelecidas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato;
- d) Atender com presteza às solicitações do CNEN-IPEN, que se relacionarem com o objeto deste Edital;
- e) Preservar o nome da Instituição, para a qual foi Contratada, responsabilizando-se pelo seu uso indevido;



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

- f) Não se valer do contrato para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito dele decorrentes em quaisquer operações de desconto bancário;
- g) Manter atualizada a documentação no SICAF;
- h) Responsabilizar-se pelo refazimento dos serviços, sem qualquer ônus adicional para o CNEN-IPEN e enquanto não houver sido definitivamente aceitos, caso não se encontrem dentro das especificações técnicas estabelecidas neste Edital, divirjam do que foi solicitado ou apresentem defeitos e/ou vícios redibitórios;
- i) Participar de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais com equipe do IPEN-CNE-N/SP no período que antecede a assinatura do contrato até a efetiva assinatura do mesmo;
- j) Arcar com todas as despesas que possam ocorrer para execução do contrato como, deslocamento e hospedagem de técnicos da futura contratada;
- k) Recrutar, selecionar e contratar os empregados tecnicamente qualificados e capacitados na execução dos serviços demandados, garantindo o cumprimento dos prazos fixados e a qualidade dos serviços fornecidos, de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações dos serviços do Projeto Básico – anexo II deste edital;
- l) Formalizar a indicação de prepostos da empresa e substitutos eventuais para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato no tocante aos itens responsabilidade da futura Contratada;
- m) Certificar-se de que os prepostos mantenham contato com os servidores do CNEN-IPEN e demais Unidades, responsáveis pela fiscalização do futuro contrato, periodicamente, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos empregados da futura Contratada, comandando, coordenando e observando a execução dos serviços por estes prestados;
- n) Obedecer às prerrogativas de Segurança Interna estabelecida nas Normas Internas de Segurança do CNEN-IPEN e respeitar o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal;
- o) Responder por todos os danos patrimoniais e de quaisquer naturezas, causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionada à execução dos serviços;
- p) Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados para execução dos serviços;



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

- q) Velar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso do CNEN-IPEN sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos;
- r) Encaminhar à unidade fiscalizadora do CNEN-IPEN todas as faturas dos serviços prestados, detalhando todos os serviços/eventos e suas referidas pontuações para conferência e ateste dos fiscais do futuro contrato;
- s) Reportar imediatamente ao CNEN-IPEN qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da Instituição;
- t) Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto desta licitação, dentro das exigências de níveis de serviços estabelecidas neste edital e seus anexos;
- u) Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o CNEN-IPEN, assinando um Termo de Compromisso e Sigilo;
- v) Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI do CNEN-IPEN;
- w) Providenciar a imediata substituição dos funcionários que não atenderem os requisitos de qualificação profissional exigidos quando da assinatura do contrato;
- x) Prover os recursos tecnológicos complementares necessários à prestação dos serviços, como rádios comunicadores, celulares em grupo, Headsets (fones) e ferramentas necessárias;
- y) Cumprir as obrigações trabalhistas e manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções previstas em contrato;
- z) Atender com presteza o servidor designado para realizar inspeção técnica dos seus serviços;
- aa) Dar ciência imediata à autoridade competente das anormalidades ocorridas durante a execução dos serviços;
- bb) Apresentar, imediatamente após a assinatura do contrato, o quadro do pessoal destinado à execução dos serviços contratados, atualizando-o sempre que necessário;



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

- cc) Ressarcir o CNEN-IPEN, ou a terceiros, por qualquer dano ou prejuízo causado, por seus empregados ou prepostos, no desempenho de suas tarefas, ou em conexão com elas;
- dd) Ceder ao CNEN-IPEN, termos do artigo 111, da Lei nº 8.666/93, concomitante com o art. 4º da Lei nº 9.609/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência da contratação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia eletrônica;**
- ee) Não se utilizar de mão de obra de menores de 18 anos para a realização dos serviços objeto deste Edital.
- ff) Cumprir o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, conforme exigência do inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666/93, acrescentado pela Lei nº 9.854, de 27.10.99.

53.02. CNEN-IPEN:

- a) Pagar com pontualidade o preço acordado;
- b) Cumprir todas as normas e condições do presente Edital;
- c) Permitir o acesso dos empregados da Contratada às suas dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação, necessários para execução dos serviços, previamente autorizados pelo CNEN-IPEN;
- d) Fornecer todas as informações ou esclarecimentos e condições necessárias à plena execução do contrato a ser celebrado;
- e) Exercer a fiscalização dos serviços prestados, por meio de servidores designados;
- f) Avaliar relatório mensal dos serviços executados, observando os níveis de serviço estabelecidos, conforme exigências contidas no Projeto Básico – Anexo II;
- g) Expedir, por escrito, eventuais advertências, multas e penalidades dirigidas à Contratada;
- h) Implantar/migrar os dados necessários à execução dos serviços e efetuar a customização inicial e contínua do Sistema de Demandas;



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

- i) Fornecer à Contratada o espaço físico e infraestrutura tecnológica básica (estações de trabalho, acesso ao software de controle de demandas, acesso à Internet e telefones fixos) adequada e necessária à prestação dos serviços;
- j) Notificar à Contratada quaisquer irregularidades constatadas na execução do contrato, pedindo providências para a regularização das mesmas;
- k) Cumprir o estabelecido na Instrução Normativa SRF n.ºs. 480 de 15/12/2004 bem como suas alterações.

Seção XIV - DAS PENALIDADES

54. Quem, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, **deixar de entregar** ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar com a União e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital **e em seus anexos e demais cominações legais**.

55 Na hipótese do não cumprimento do prazo para assinatura do contrato, de que trata o **item 49**, a licitante ficará sujeita, a critério do CNEN-IPEN, às penalidades seguintes, sem prejuízo da aplicação de outras cabíveis:

55.01. Multa de 10% (dez por cento) do valor do contrato, a ser cobrado diretamente da licitante, ou judicialmente, após ser inscrita na Dívida Ativa da CNEN.

55.02. Suspensão temporária do direito de participar, por prazo não superior a 2 (dois) anos, em licitação do CNEN-IPEN;

55.03 Ser declarada inidônea para licitar ou contratar, nos termos dos incisos III e IV do artigo 87 da Lei n.º 8.666/93.

55.04 É facultado à Administração, quando o licitante convocado não assinar o contrato no prazo fixado no **item 49** deste Edital, convocar licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado ou revogar a licitação, em estrita consonância com o disposto no art. 27, parágrafo 3º do Decreto nº 5.450, de 31.05.2005;

56. No caso de não cumprimento das obrigações assumidas, ou caso as faça fora do convencionado, o CNEN-IPEN poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à licitante contratada as seguintes sanções:

56.01. Advertência por escrito até o máximo de 02 (duas), e na reincidência;



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

56.02. Multa de 10% (dez por cento) calculada sobre a fatura do mês em que se verificar a ocorrência.

57 Além das sanções previstas nos itens anteriores, ressalvados os casos de força maior, devidamente comprovados e aceitos pelo CNEN-IPEN, caso a futura Contratada atrase a execução dos serviços, ficará sujeita às seguintes multas:

57.01. Multa diária de 0,10% (dez centésimos por cento), incidente sobre o valor da fatura no mês em que os serviços deixarem de ser realizados.

57.02. Multa diária de 0,15% (quinze centésimos por cento), para atrasos superiores a 10 (dez) dias, afastada a aplicação do dispositivo na alínea anterior, incidente sobre o valor dos serviços não entregues.

57.03. O atraso superior a 30 (trinta) dias, será considerado como recusa de prestação dos serviços, ensejando a rescisão do Contrato, por justa causa e aplicado a multa de 10% (dez por cento) do valor do contrato, a ser inscrita na Dívida Ativa da CNEN e cobrado judicialmente.

58. Terão como ressalva para efeito da não aplicação das multas previstas nesta Seção os casos fortuitos ou de força maior que se enquadrem no parágrafo único do artigo 393 do Código Civil ou, ainda, qualquer fato que o CNEN-IPEN der causa e que venha a prejudicar ou impossibilitar a execução da obrigação.

59 Em nenhuma hipótese serão considerados casos fortuitos ou de força maior prejuízos que, eventualmente, venham a ser causados ao CNEN-IPEN ou a terceiros por negligência, imprudência ou imperícia dos funcionários da futura Contratada, ou omissão de seus prepostos.

60. Qualquer evento considerado pela futura Contratada como previsto no item 58., deverá ser comunicado ao CNEN-IPEN, por escrito, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas da ocorrência do fato, cabendo a este decidir sobre a procedência ou não das razões apresentadas.

61. Em caso de reincidência na infração de qualquer dispositivo ou condição do futuro contrato, as multas serão aplicadas em dobro, a juízo do Coordenador de Área de Administração do CNEN-IPEN.

62. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à futura contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666 de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784 de 1999.

63. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

64. O valor da multa aplicada, após o prazo recursal previsto no art. 87, parágrafo 2º da Lei 8.666/93 e não aceito pelo CNEN-IPEN, previsto no **item 62**, será descontado dos pagamentos eventualmente devidos pelo CNEN-IPEN, ou se for o caso, será inscrita na Dívida Ativa da CNEN e cobrada judicialmente.

65. No caso de rescisão do contrato por justa causa, o seu objeto poderá ser entregue, nas mesmas condições originalmente pactuadas, a uma das licitantes remanescentes, pela ordem de classificação, sem prejuízo das penalidades previstas neste instrumento e na legislação aplicável.

Seção XV – DA RESCISÃO CONTRATUAL

66. A inexecução total ou parcial do contrato, por parte da CONTRATADA, assegurará ao CNEN-IPEN o direito de rescisão nos termos do artigo 77, bem como nos casos citados no artigo 78, da Lei nº. 8.666/93;

67. A rescisão do contrato também poderá se efetuar nos termos do artigo 79, da Lei nº. 8.666/93:

- I. determinada por ato unilateral e escrito da CNEN-IPEN, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei nº. 8.666/93;
- II. amigavelmente, por acordo entre as partes, reduzidos a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a administração;
- III. judicialmente, nos termos da legislação.

68. Em caso de rescisão conforme o inciso I do item anterior aplicar-se-á, no que couber os direitos decorrentes do artigo 80, da Lei nº. 8.666/93, que regulará os casos omissos.

Seção XVI - DA FISCALIZAÇÃO

69. A CNEN-IPEN reserva-se o direito de exercer fiscalização sobre os serviços executados, através de servidor credenciado, o qual estará investido de plenos poderes para aceitar ou recusar o(s) serviço(s) que se encontrar em desacordo com o solicitado no Projeto Básico – Anexo II deste Edital, e com as normas técnicas pertinentes.

69.01. Quaisquer exigências da fiscalização da CNEN-IPEN, inerentes ao objeto do futuro contrato, deverão ser prontamente atendidas pela futura Contratada sem qualquer ônus para a CNEN-IPEN;

70. Nos termos do art. 73, inciso I, da Lei nº 8.666/93, os serviços serão recebidos provisoriamente pelo Fiscal do futuro contrato, conforme itens 3, 4 e 5 do Projeto Básico -



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

Anexo II deste Edital, no prazo de 03 (três) dias úteis. Após, no prazo de + 07 (sete) dias úteis, totalizando 10 (dez) dias úteis, será lavrado o Termo de Recebimento Definitivo do objeto deste instrumento convocatório, onde será observada sua qualidade, nos termos do Edital e de seu Anexo II. Após esse prazo será processado o pagamento, conforme item 72 deste Edital.

71. A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização da CNEN-IPEN, não fará cessar nem diminuir a responsabilidade da futura contratada pelo perfeito cumprimento das obrigações estipuladas neste Edital e seus Anexos, nem por quaisquer danos, inclusive contra terceiros ou irregularidades constatadas.

Seção XVII - DA FORMA DE PAGAMENTO

72. O pagamento dos serviços entregues e aceitos definitivamente pela Fiscalização da CNEN-IPEN, será efetuado à vista, até o 10^o (décimo) dia subsequente à apresentação pela futura Contratada, junto ao Setor de Recebimento de Materiais da Gerência de Material e Patrimônio, da Nota Fiscal devidamente preenchida e detalhada, devendo indicar em seu corpo o nome do banco, o número da agência, a praça e o número da conta, para que seja efetuado o crédito bancário referente ao pagamento.

73. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, a respectiva Nota Fiscal/Fatura será restituída à futura Contratada para as correções necessárias e o pagamento ficará sobrestado até que a futura Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CNEN-IPEN.

74. O pagamento será efetuado através de Ordem Bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente, indicados pela futura Contratada, mediante Ordem Bancária Crédito (OBC), ou por meio de Ordem Bancária Fatura (OBF), com código de barras, cumprindo-se o estabelecido no Art. 11 da IN-RFB nº 1.234 de 11.01.2012. Será considerada a data de pagamento o dia em que constar como emitida a Ordem Bancária.

74.01. O pagamento, mediante a emissão de qualquer modalidade de Ordem Bancária, será realizado desde que a futura Contratada efetue a cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, no que se refere às retenções tributárias de que trata a Instrução Normativa (IN) da SRF nº 480 de 15/12/2004 com suas alterações; Instrução Normativa RFB nº 971 de 13/11/2009; Leis 13.701 e 14.042 de 24/12/2003 e 30/08/2005 respectivamente e **Decreto 53.151 de 17/05/2012** da Prefeitura Municipal de São Paulo - P.M.S.P.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

75. O pagamento somente será processado se o CNPJ constante da Nota Fiscal/Fatura de serviços for aquele indicado na proposta apresentada pela futura Contratada na fase licitatória.

75.01. É Facultado o faturamento por meio de Nota Fiscal Eletrônica, que se escolhido, deverá ser enviada no endereço: nfe@ipen.br.

76. O pagamento somente será liberado após confirmação de que a futura Contratada continua regular perante o SICAF no que se refere à Seguridade Social (INSS e FGTS) e com a Fazenda Pública.

77. A CNEN-IPEN poderá reter o pagamento independentemente da aplicação das penalidades previstas na Seção XIV deste Edital, ou da faculdade de rescisão do contrato, em caso de faltas que, a critério da CNEN-IPEN, prejudiquem a sua execução e até que as mesmas sejam sanadas.

77.01. Conforme o disposto no art. 36 § 6º, da IN SLTI/MP nº 2, de 30.04.2008, alterada pela IN SLTI/MP nº 3, de 16.10.2009, a retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, ocorrerá quando o contrato:

I - não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas, ou:

II - deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para o fornecimento dos produtos, ou utilizá-los com qualidade inferior à demandada.

77.02. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a futura Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo IPEN-CNEN/SP, entre a data do vencimento e o efetivo adimplimento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

I = Índice de compensação financeira assim apurado:

$I = \frac{TX}{100}$



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

365

Seção XVIII – DA RE Pactuação

78. Qualquer reajustamento de preços cotados, só poderão ser repactuados, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, a contar da data da proposta, da data da última repactuação ou da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta, vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de antecipações e de benefícios não previstos originalmente.

78.01. A repactuação deverá ser precedida de demonstração analítica do aumento dos custos, de acordo com a Planilha de Custos e Formação de Preços e devidamente justificada.

Seção XIX - DA CAUÇÃO/FIANÇA

79. Nos termos do artigo 56 da lei nº 8666/93, fica a licitante vencedora obrigada, para a contratação do objeto deste Edital, apresentar garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, sob uma das modalidades previstas no parágrafo 1º do citado dispositivo legal, no ato da assinatura do contrato.

Seção XX - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

80. As despesas decorrentes da licitação correrão à conta da verba “Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica” do Elemento Despesas 339039, Nota de Empenho nº 2017NE8....., de .../.../2017, Programa de Trabalho da União n.º 19.122.2106.2000.0001.

80.01. Conforme Orientação Normativa da Advocacia-Geral da União nº 39, de 13/12/2011 - “A vigência dos contratos regidos pelo art. 57, caput, da Lei 8.666, de 1993, pode ultrapassar o exercício financeiro em que celebrados, desde as despesas a eles referentes seja integralmente empenhadas, até 31 de dezembro, permitindo-se, assim, sua inscrição em restos a pagar.”

Seção XX – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

81. As normas que disciplinam este Pregão Eletrônico serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre as interessadas, atendidos o interesse público e o da Administração, sem comprometimento da segurança da contratação.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

82. A presente licitação teve seus recursos orçamentários previstos e incluídos no orçamento anual da CNEN, conforme determina o artigo 14 da Lei 8666/93

83. Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do Pregão, na forma Eletrônica para o endereço gclicitacoes@ipen.br.

84. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço: gclicitacoes@ipen.br.

85. Os interessados em consultar o Edital poderão se dirigir ao Setor Protocolo do CNEN-IPEN, situado no andar térreo do Prédio da Administração, no horário das 8:00 às 16:00 horas, e se houver interesse na cópia do Edital, esta poderá ser adquirida na Central Reprográfica do CNEN-IPEN. O Edital também poderá ser consultado nos sites: www.comprasnet.gov.br de onde poderá ser impressa cópia integral.

85.01 Os licitantes interessados em vistoriar os serviços, deverão comparecer à Gerência de Rede e Suporte Técnico da CNEN-IPEN e procurar o Sr.: João Carlos de Alexandria e/ou Sr. Dorival Antonio Nunes: Fone: 0xx11- 3133.8888/8898/8893. A vistoria não é obrigatória, e qualquer dúvida ou esclarecimento que a licitante necessitar, deverá fazer por escrito, conforme **descrito no item 86 deste Edital**.

86. É facultado ao pregoeiro ou à autoridade competente, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente da proposta ou do processo.

87. Os proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

88. O CNEN-IPEN não disponibilizará suas instalações, equipamentos ou conexões com o provedor do sistema eletrônico, às licitantes interessadas em participar deste Pregão Eletrônico.

89. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada. Contudo após o encerramento da mesma, uma vez sendo apresentada a proposta, nos termos do item 14 deste Edital, pela licitante vencedora, esta não poderá desistir da mesma, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

90. Da sessão pública realizada pelo Pregoeiro será lavrada ata circunstanciada, que registrará os fatos mais importantes ocorridos e serão assinadas pelas licitantes presentes, pelo Pregoeiro e pela Equipe de Apoio.

91. A contagem dos prazos estabelecidos neste Edital excluirá o dia do começo e incluirá o do vencimento. No caso do início ou vencimento do prazo recair em dia em que não haja expediente no CNEN-IPEN, o termo inicial ou final se dará no primeiro dia útil subsequente em que houver expediente normal no CNEN-IPEN.

92. Fica eleito o Foro da Justiça Federal da Seção Judiciária de São Paulo, para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes deste Edital, e do contrato consequente com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

São Paulo, 14 de março de 2017

Kátia Cristina I. Minasian Santos

Pregoeira



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

ANEXO I

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM O INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES DA COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR (CNEN/IPEN) E A EMPRESA, NA FORMA ABAIXO:

CONTRATO Nº XX/17
LIVRO Nº 001/17
PROCESSO Nº 01342001407/2016-11

Pelo presente instrumento, a COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR (CNEN), Autarquia Federal criada pela Lei nº 4.118, de 27.08.62, 401 no Município e Estado do Rio de Janeiro, inscrita no CNPJ sob o nº 00402552/0001-26, por meio do INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES (IPEN), autarquia do Estado de São Paulo, gerido técnica e administrativamente pela COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR, em conformidade com Convênio celebrado em 31 de maio de 2012 com o Governo do Estado de São Paulo (DOU 25.07.2012), estabelecido à Av. Prof. Lineu Prestes, 2.242 - Cidade Universitária "Armando de Salles Oliveira", Butantã, no Município e Estado de São Paulo, inscrito no CNPJ sob o nº 00402552/0005-50 e Inscrição Estadual nº 110.670.880.110, neste ato representado pelo seu Diretor Substituto da Unidade Administrativa de Órgão Conveniado da CNEN, Dr. Wilson Aparecido Parejo Calvo, casado, Engenheiro de Materiais, carteira de identidade nº 12.622.916, Órgão Expedidor SSP/SP, CPF nº 062.993.808-37 residente e domiciliado a Rua Desembargador Júlio Cesar de Faria, 80 - Jardim Bonfiglioli – São Paulo/SP , no uso das atribuições e competências que lhe são conferidas pela Portaria MCTIC nº 794, de 14.02.2017, publicada no D.O.U. nº 33, página 5, Seção 2, em 15.02.2017, do Senhor Ministro de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações – MCTIC - pela Portaria CNEN nº 88, de 17.12.2012, publicada no D.O.U. nº 243, página 6, Seção 1, em 18.12.2012, e pela Portaria CNEN nº 34, de 30.06.2014, publicada no D.O.U. nº 124, página 16, Seção 1, em 02.07.2014, ambas do Senhor Presidente da Comissão Nacional de Energia Nuclear, doravante designado CNEN/IPEN, e a empresa....., com sede à, inscrita no CNPJ sob nº, neste ato representada pelo Sr. (cargo), portador do R.G. nº e do CPF nº, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, têm entre si certo e ajustado o presente Contrato, mediante as cláusulas e condições seguintes, observadas as disposições da Lei nº 8.666, de 21/06/93 e suas alterações posteriores, conforme segue:



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

CLÁUSULA I - OBJETO

O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços continuados, pela CONTRATADA à CNEN/IPEN, de atendimento e suporte técnico aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação (TI) da CNEN-IPEN, conforme condições e especificações estabelecidas no Edital e seu Anexo II – Projeto Básico.

CLÁUSULA II – DA FORMA DE EXECUÇÃO

O objeto deste Contrato deverá atender as necessidades da Gerência de Rede e Suporte Técnico (GRS) da CNEN-IPEN, conforme especificações técnicas estabelecidas no Projeto Básico – Anexo II do edital, que passa a fazer parte integrante deste contrato.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - O horário de funcionamento para este serviço será prestado de segunda a sexta-feira das **08h às 17hs**.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – Os locais para a aplicação dos serviços serão todas as unidades da CNEN-IPEN.

2.1. ESCOPO GERAL DOS SERVIÇOS:

- 2.1.1. Suporte técnico de informática em atendimento presencial e remoto;
- 2.1.2. Instalação e configuração de sistemas corporativos em estações de trabalho;
- 2.1.3. Instalação e configuração de sistemas operacionais, aplicativos de automação de escritório, bem como softwares auxiliares voltados à automação de postos de trabalho;
- 2.1.4. Mudanças de perfis para os serviços de rede e sistemas corporativos;
Observação: a Gerência de Redes e Suporte Técnico é a responsável pelos serviços de criação de contas e concessão de direitos de acesso a recursos disponibilizados.
- 2.1.5. Acompanhamento aos serviços de garantia e manutenção em equipamentos de informática contratados de outras empresas que sejam necessários para a realização e fechamento de um atendimento;
- 2.1.6. Registro de ocorrências e estatísticas de atendimentos.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

2.2. CATÁLOGO DE SERVIÇOS (SERVIÇOS PADRONIZADOS)

2.2.1. O catálogo de serviços deste contrato relaciona os eventos de chamados técnicos, classificando-os em categorias, que serão atendidos pelo *Service Desk*, bem como a classificação segundo o critério da CNEN-IPEN em enquadrá-los em categorias de eventos do tipo Atendimento Geral, Sistemas e Softwares, Hardware, Serviços e Videoconferências / Webconferências. O evento diz respeito àquelas atividades que o *Service Desk* presta aos usuários da CNEN-IPEN assim como as ações complementares às atividades dos mesmos.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS		
Descrição dos Eventos	Tipo de Atendimento	Serviços executados neste item
QUANTO AO ATENDIMENTO GERAL		
Manutenção de acesso à rede IPEN	Remoto	Este item engloba: - Problemas que os usuários possam encontrar para efetuar acesso às suas estações de trabalho e à rede IPEN; - Problemas de acesso em e-mails institucionais; - Configuração de notebooks/celulares para acesso à rede Wireless.
	Presencial	
Configuração de perfil de usuário	Remoto	Este item engloba: - Configuração de correio eletrônico (e-mails institucionais); - Configuração de impressoras locais e de rede em estações de trabalho; - Configuração do ambiente de trabalho (atalhos de desktop, aparência); - Adicionar estação de trabalho ao domínio.
	Presencial	
Esclarecimento de dúvidas	Remoto	Apoiar o usuário na operação e utilização de suas estações de trabalho no geral: - Esclarecimento de dúvidas sobre o uso de serviços computacionais em geral licenciados pelo IPEN; - Utilização e operações do Sistema Operacional da estação de trabalho (Windows e Linux); - Apoiar usuários em softwares de escritório; - Apoiar usuários na operação de sistemas institucionais da IPEN; - Apoiar usuários para acessar serviços da rede IPEN.
	Presencial	
Backup	Remoto	Realizar backups de arquivos e dados em servidores e dispositivos de armazenamento para fins de manutenção e/ou substituição de estações de trabalho.
	Presencial	
QUANTO AOS SISTEMAS E SOFTWARES		
Manutenção de Sistema Operacional	Remoto	Este item engloba: - Manutenção corretiva em Sistemas Operacionais para



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

CATÁLOGO DE SERVIÇOS		
Descrição dos Eventos	Tipo de Atendimento	Serviços executados neste item
	Presencial	resolução de problemas de funcionamento dos mesmos em estações de trabalho e notebooks; - Atualizações do sistema operacional e antivírus.
Instalação / reinstalação de Sistema Operacional	Presencial	- Ato de instalar/reinstalar o Sistema Operacional (Windows e Linux), softwares e aplicativos licenciados pelo IPEN (Pacote Office, antivírus, compactadores de arquivos, leitor de PDF) em estações de trabalho, com configuração de todos os drivers de hardware e periféricos (deixar a estação de trabalho pronta para o uso).
Instalação / manutenção corretiva de softwares	Remoto	Este item engloba: - Instalação de sistemas institucionais e softwares licenciados pelo IPEN;
	Presencial	- Reinstalações dos mesmos para reparação e resolução de problemas de funcionamento.
QUANTO AO HARDWARE		
Chamados para garantia (fornecedores)	Remoto	- Este item trata do processo de abertura de chamados para fornecedores de equipamentos do IPEN (estações de trabalho, notebooks e impressoras), controle/acompanhamento até os prazos estabelecidos em contrato do IPEN com seu fornecedor, formalização ao IPEN de prazos vencidos e acompanhamento/verificação do serviço executado pelo fornecedor.
QUANTO AOS SERVIÇOS		
Acompanhamento dos Roteiros de atendimentos - Base de Conhecimento	Remoto	- Auxiliar na criação de roteiros com os passos para resolução de incidentes e problemas, a fim de serem utilizados em atendimentos e acrescentados a base de conhecimento do IPEN.
Registro e classificação de demandas	Remoto	- Este item consiste em pontuar a prestadora do serviço pela participação do processo de classificação de demandas destinadas a outras áreas da TI do IPEN.
Problemas desconhecidos	Remoto	- Entende-se como problemas desconhecidos, novos eventos que venham a acontecer no ambiente computacional do IPEN que não possam se encaixar nos itens anteriores desse quadro.
VIDEOCONFERÊNCIA E WEBCONFERÊNCIAS		
Videoconferência / webconferência	Presencial	- Operação do equipamento, suporte presencial nos equipamentos da videoconferência/webconferência e acompanhamento do evento, onde, a pontuação será atribuída por hora.
Preparação de videoconferência / webconferência	Presencial	- Ato de montar todo o equipamento necessário para a realização do evento (câmeras, codecs, cabos notebooks), configurar IPs locais, gatekeep, DNS; - Testes de conexão, qualidade de transmissão de vídeo e áudio; - A quantidade estimada para este item está em horas.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

- 2.2.2. Novos eventos (Gestão de Problemas): no quadro acima, tentou-se enquadrar todos os eventos que ocorrem atualmente na CNEN-IPEN, porém, deve-se considerar que novos eventos poderão ocorrer ao longo do período do contrato, gerados por problemas desconhecidos. Neste caso, a Gestão de Problemas deverá ser acionada para tornar esse problema desconhecido em um incidente conhecido e que será enquadrado ou incluído no catálogo de serviços, mediante apresentação ao Gestor do Contrato da CNEN-IPEN, com informações detalhadas das causas do problema e passos para resolução do mesmo.
- 2.2.3. Um problema desconhecido somente tornar-se-á um incidente conhecido após a apresentação da solução definitiva, bem como, os procedimentos a serem adotadas para a resolução do mesmo, ao Gestor do Contrato, onde, após aprovação terá seu roteiro de resolução acrescentado à base de conhecimento.

2.3. ROTEIROS DE ATENDIMENTO

A Gestão de Problemas, nesta contratação, está voltada para a equipe da CNEN-IPEN. Dentre as responsabilidades desse nível inserem-se a criação dos roteiros de atendimento (scripts e/ou passo-a-passo). Para tanto, a prestadora do serviço deve seguir procedimentos padronizados a fim de criar uma base de conhecimento, sólida, de fácil entendimento e acesso aos interessados da CNEN-IPEN.

2.4. FUNCIONALIDADES DE APOIO AO GERENCIAMENTO DE CHAMADAS E SERVICE DESK

2.4.1. Organização dos níveis de atendimento

Para que o *Service Desk* cumpra as metas estipuladas de tempo de resolução dos chamados, o processo prevê a organização da equipe de suporte e atendimento em níveis, da forma abaixo especificada, a fim de que todas as solicitações e incidentes possam ser resolvidos preferencialmente da maneira mais rápida e com a melhor qualidade possível.

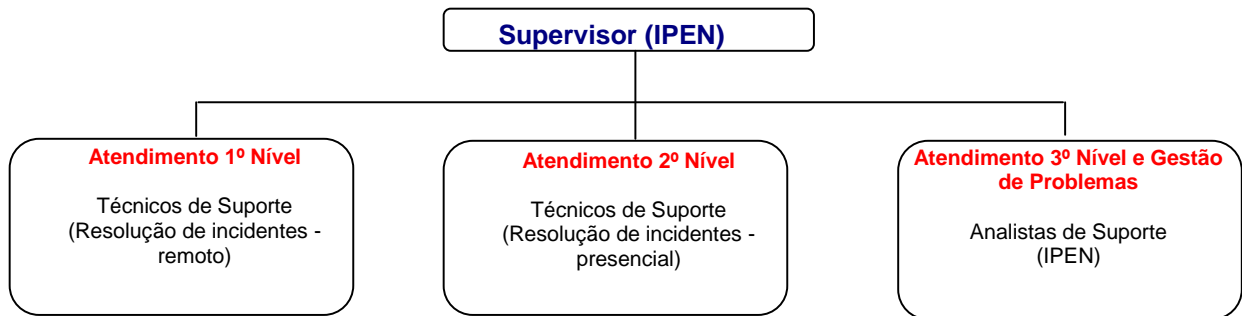
2.4.1.1. Composição da equipe

Para que a contratação cumpra com as metas estipuladas e todas as determinações contidas no Projeto Básico – Anexo II do edital, a equipe



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

de atendimento deverá ser estruturada de acordo com o seguinte organograma:



Por questões de disponibilidade de espaço físico, o *Service Desk* deverá ser instalado na Gerência de Redes e Suporte Técnico (GRS).

Cabe ressaltar que compete à prestadora do serviço dimensionar o quantitativo de profissionais necessários ao cumprimento do acordo de nível de serviço estabelecido.

2.4.2. Qualificação dos profissionais integrantes das equipes

Técnicos de suporte e atendimento de 1º e 2º nível	
Função	<p><u>Atendimento de 1º Nível</u>: tem a função de resolver incidentes, solicitações, atender chamados e dirimir dúvidas de usuários, não apenas tomando como fonte as pesquisas em bases de conhecimento, mas também por possuir profissionais com facilidades em se comunicar com usuários por telefone e com conhecimentos para resolver incidentes de configuração de hardwares e softwares remotamente;</p> <p><u>Atendimento 2º Nível</u>: tem a função de resolver todos os chamados que não foram resolvidos no 1º nível de atendimento e atender a requisições de serviços presenciais, podendo, se necessário, solicitar apoio do 3º nível para resolução de problemas ou para a realização do atendimento.</p>
Perfil Profissional	<ul style="list-style-type: none">- Ensino médio completo em Técnico em Informática ou, nível superior completo ou, em andamento na área de tecnologia;- Desejável experiência de no mínimo 2 (dois) anos na área de TI;<ul style="list-style-type: none">- Instalar, configurar e dar manutenção e apoio aos usuários de TI em:- Sistemas operacionais Windows e Linux;- Softwares de correio eletrônico MS-Outlook e Mozilla Thunderbird;- Softwares de automação de escritório: MS-Office e Open Office;



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

	<ul style="list-style-type: none">- Softwares de navegação na internet: MS-Internet e Mozilla Firefox;- Sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor);- Conhecer e saber utilizar recursos de rede locais de computadores;- Instalação e compilação de softwares na forma de "pacotes" Linux;- Instalação e configuração de hardware e drivers;- Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows;- Utilização de ferramentas de acesso remoto; e- Conhecimento das disciplinas de suporte aos serviços de TI, segundo a ITIL.
Principais responsabilidades	<p><u>Atendimento de 1º Nível:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- São responsáveis pelo contato com o colaborador no reporte, suporte inicial e acompanhamento da resolução de incidentes, bem como pela execução operacional dos procedimentos relacionados ao processo de gerenciamento de incidentes que sejam de responsabilidade dos atendentes do Service Desk;- Registrar e classificar incidentes;- Prover suporte inicial aos incidentes reportados, utilizando-se de todos os meios disponíveis para a resolução de incidentes conhecidos neste nível de atendimento;- Tratar as solicitações de serviços sabendo a que setor, área ou responsáveis encaminhar;- Monitorar a investigação, diagnóstico e resolução de incidentes, bem como restabelecimento das condições normais de operação dos serviços, após a resolução dos incidentes por outros níveis de atendimento;- Realizar comunicação direta, freqüente e constante com os usuários da organização, utilizando linguagem acessível;- Garantir consistência nos registros dos incidentes;- Iniciar processos de escalação para outros níveis de atendimento;- Identificar necessidades de treinamento de usuários;- Manter os dados dos usuários, no Sistema de Demandas, o mais atualizado possível;- Atender os usuários da melhor maneira possível obedecendo a regras básicas de atendimento telefônico em ambiente corporativo. <p><u>Atendimento de 2º Nível:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- São responsáveis por todos os atendimentos que necessitarem da presença do técnico no local de atendimento;- Responsáveis por resolverem todos os incidentes e solicitações que não foram possíveis ser atendidos pelo 1º nível de atendimento;- Realizar atendimentos presenciais, de software, hardware e apoio ao



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

	<p>usuário;</p> <ul style="list-style-type: none">- Fechar todos os eventos que foram repassados a esse nível de atendimento, mesmo que para isso necessitem do 3º ou 4º nível de atendimento, ou seja, são responsáveis pelo atendimento até o fechamento do mesmo;- Repassar problemas desconhecidos para o 3º nível de atendimento e acompanhar todo o processo até que esses problemas sejam resolvidos e se tornem incidentes conhecidos;- Acompanhar técnicos de empresas das quais o IPEN possui contrato de garantia de equipamentos, durante a realização da manutenção.
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Observações: Nos quadros acima foram descritas apenas as principais responsabilidades dos níveis de atendimento, porém, a CONTRATADA deve considerar todas as possibilidades, pontuando necessidades e responsabilidades que couberem dentro de cada nível de atendimento.

2.4.3. Os processos que formam o gerenciamento de chamados podem ser descritos, resumidamente, da seguinte forma:

- 2.4.3.1. **Deteccão, registro e classificação (ORDEM DE SERVIÇO):** processo que detecta, a partir do *SERVICE DESK*, ou de sistemas automatizados, ou mesmo de um portal WEB, solicitações de consulta ou problemas de TI na CNEN-IPEN. Estes chamados detectados são registrados ou tem seu registro completado pelo *Service Desk* que deve, por conseguinte, classificá-los conforme processo de classificação que inclui definição de prioridade e dificuldade no atendimento, através do Sistema de Demandas.
- 2.4.3.2. **Suporte inicial:** processo que trata as requisições de serviço ou, em caso de falha, visa solução rápida do chamado no primeiro nível de atendimento, utilizando-se de recursos como bases de conhecimentos internas (Incidentes / Problemas / Erros Conhecidos ou qualquer outra base interna que sirva de consulta para resolução do chamado), externas (fornecedores), documentações existentes ou o próprio conhecimento do atendente para a busca de soluções para o incidente.
- 2.4.3.3. **Investigação e diagnóstico:** processo investigativo e interativo de busca de uma solução para o incidente, caso o suporte inicial não tenha tido sucesso. Este processo pode ser executado em diversos níveis de atendimento, conforme necessidade de conhecimento e



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

envolvimento das equipes solucionadoras ou especialistas definidos e conforme regras de escalões estabelecidas.

- 2.4.3.4. **Resolução e Recuperação:** processo de resolução do chamado a partir de uma solução definida para o mesmo. Após a aplicação e funcionamento da solução definida, são realizadas ações de recuperação do ambiente de forma a serem restabelecidas as condições de operação normal dos serviços.
- 2.4.3.5. **Encerramento:** processo de validação da resolução do chamado junto ao usuário e pesquisa de satisfação do atendimento. Confirmada a resolução, o registro do chamado é revisado e, quando necessário, completado com eventuais informações adicionais e depois fechado.
- 2.4.3.6. **Propriedade, monitoração, acompanhamento e comunicação:** processo cujas atividades ocorrem durante todo o ciclo de vida do chamado, como o gerenciamento do processo de escalção, a coordenação das atividades de resolução dos chamados e a recuperação dos serviços e a comunicação com os usuários. Além disso, este processo coordena as pesquisas de satisfação corporativas realizadas junto aos usuários. Esse processo é totalmente realizado pelo *Service Desk*.

2.4.4. Suporte aos serviços de TI

- 2.4.4.1. É imperativo que o objeto especificado neste contrato seja realizado em total aderência aos preceitos dos capítulos de *Service Desk* e gerenciamento de incidentes do suporte aos serviços de TI sob a ótica da ITIL;
- 2.4.4.2. O *Service Desk* é responsável não só por identificar, mas também por seguir e monitorar o processo de resolução de todos os chamados registrados, mesmo que estes já tenham sido escalados para uma área técnica específica;
- 2.4.4.3. O *Service Desk* deverá monitorar o status e o progresso de todos os chamados e manter sempre o cliente interno informado, até que o chamado seja finalizado;
- 2.4.4.4. A missão do *Service Desk* é direcionar e melhorar os serviços providos para a organização e em nome da organização;



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

2.4.4.5. O gerenciamento deverá cobrir a detecção, registro, classificação, suporte inicial, investigação, diagnóstico, resolução, recuperação, encerramento e monitoração de todos os chamados que se refiram a infraestrutura de TI da organização. Esse gerenciamento visa minimizar o impacto adverso no negócio, bem como garantir que o melhor nível possível de qualidade e disponibilidade dos serviços seja mantido.

2.5. CANAIS DE ACESSO AO SERVIÇO

- a) Correio eletrônico;
- b) Telefone;
- c) Sistemas para monitoramento de serviços;
- d) Alertas gerados por ferramentas de gerência instaladas na rede da CNEN-IPEN.

2.6. NÍVEIS DE SERVIÇO

Para o cumprimento dos acordos de níveis de serviço a CONTRATADA deverá observar:

PRIORIDADE - é fator utilizado para determinar o tempo em que um determinado grupo de usuários deve ter a sua solicitação atendida (ver tempos em minutos descritos no Encarte B – Catálogos de Serviços). Dessa forma têm-se 4 (quatro) tipos de prioridades que serão pré-definidas pela CNEN-IPEN:

- a) **Prioridade ESPECIAL** - Usuários do quadro da CNEN-IPEN que utilizam os sistemas essenciais no processo de produção da Radiofarmácia.
- b) **Prioridade ALTA** – Usuários que ocupam cargos de Direção, Gerências de Centros, Gerências Administrativas e aqueles que executam processos pré-definidos pela CNEN-IPEN.
- c) **Prioridade MÉDIA** – Usuários são funcionários/usuários com funções chaves da organização, também pré-definidos pela CNEN-IPEN;
- d) **Prioridade BAIXA** - todos os funcionários/usuários da rede CNEN-IPEN que não fazem parte dos grupos anteriores.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

2.6.1. Indicadores de níveis de serviço:

Item	Indicadores de níveis de serviço	Unidade de medida	Valor mínimo exigido
01	Índice de prioridade especial tratada em até 2 horas úteis	%	95
02	Índice de prioridade alta tratada em até 4 horas úteis	%	90
03	Índice de prioridade média tratada em até 8 horas úteis	%	85
04	Índice de prioridade baixa tratada em até 16 horas úteis	%	80

2.7. SISTEMÁTICA DOS SERVIÇOS

O sistema para acompanhamento de ocorrências (help-desk) será a base de acompanhamento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA) contratados. O sistema deve permitir abertura de chamado, acompanhamento e acesso à base de conhecimentos através de um browser, sendo que o mesmo deverá estar disponível para Rede CNEN-IPEN nas **DUAS PRIMEIRAS SEMANAS DE CONTRATO**. Todos os recursos de hardware, software e serviços para funcionamento do sistema devem estar contemplados pela CONTRATADA, para instalação do sistema na sede da CNEN-IPEN.

O sistema a ser utilizado deve proporcionar no mínimo, as seguintes características técnicas:

- Acesso a todos os funcionários da CONTRATADA alocados no objeto dessa contratação.
- Acesso a todos os funcionários da CNEN-IPEN.
- Interface intuitiva e customizável
- Abertura de ocorrência com os dados: nome, email, setor, ramal, tipo de equipamento, sistema operacional, tipo de serviço, descrição do problema.
- Consulta por ocorrência, data, local, patrimônio, serviço, técnico e status.
- Sistema de acesso com senhas e permissões
- Rodízio de profissionais com ativação e desativação.
- Relatório com número da ocorrência, data, hora, usuário local, ramal, serviço, descrição e profissional.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

2.8. INDICADORES

2.8.1. Requisitos mínimos obrigatórios:

- 2.8.1.1. Para assegurar um serviço de qualidade aos usuários da CNEN-IPEN, a CONTRATADA deverá atender aos requisitos mínimos obrigatórios de serviço, para isso, foram definidos os indicadores iniciais para a execução deste contrato, controle e acompanhamento de qualidade dos serviços recebidos;
- 2.8.1.2. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as exigências da qualidade dos serviços poderão ser flexibilizadas, se isto for de comum acordo entre a CNEN-IPEN e a CONTRATADA;
- 2.8.1.3. O nível de qualidade dos serviços será monitorado pela CNEN-IPEN e pela CONTRATADA, a partir do indicador – “Níveis de qualidade dos serviços prestados”, que será alimentado com informações extraídas do sistema para prestação e acompanhamento dos serviços.
- 2.8.1.4. É imperativo que os usuários de Tecnologia da Informação, usuários finais dos serviços, recebam um atendimento de qualidade. Com isso, a avaliação dos serviços executados pela CONTRATADA deve ser objeto de pesquisas de satisfação destes usuários. O **nível mínimo exigido** para este indicador é de 85% de satisfação dos usuários, considerando usuários satisfeitos aqueles que responderem as pesquisas de opiniões apontando que no geral o atendimento foi “Ótimo” ou “Bom”.
- 2.8.1.5. Todas estas ações devem ser documentadas e apresentadas formalmente ao fiscal do contrato, que irá avaliar, analisar e aprovar as mesmas;
- 2.8.1.6. O acompanhamento dos indicadores deverá ser realizado pela CONTRATADA e pelo CNEN-IPEN, sendo que ambas as partes devem solicitar reuniões periódicas para verificar índices insatisfatórios, discutir soluções, apresentar, por parte da CONTRATADA, planos de ação para correção nos processos, visando o cumprimento dos requisitos mínimos obrigatórios sejam cumpridos;
- 2.8.1.7. As reuniões para apresentação e discussão dos planos de ação ocorrerão na localidade principal da CNEN-IPEN. **Qualquer necessidade**



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

de gastos com deslocamento e hospedagem de técnicos da CONTRATADA deverá correr às expensas da mesma.

CLÁUSULA III - OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

Além do estipulado nas demais Cláusulas deste Contrato, a CONTRATADA e a CNEN/IPEN ficarão obrigadas a:

I – DA CONTRATADA:

- a) Executar os serviços de acordo com o estabelecido neste contrato e com o Projeto Básico – Anexo II do Edital, com técnicas que garantam a qualidade dos serviços e em rigorosa observância aos procedimentos de segurança inerentes a esse tipo de serviço e tudo mais que for necessário à sua perfeita execução ainda que não expressamente mencionado;
- b) Aceitar, nas mesmas condições contratuais estabelecidas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato;
- c) Atender com presteza às solicitações da CNEN-IPEN, que se relacionarem com o objeto deste contrato;
- d) Preservar o nome da Instituição, para a qual foi Contratada, responsabilizando-se pelo seu uso indevido;
- e) Não se valer deste contrato para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito dele decorrentes em quaisquer operações de desconto bancário;
- f) Manter atualizada a documentação no SICAF;
- g) Responsabilizar-se pelo refazimento dos serviços, sem qualquer ônus adicional para a CNEN-IPEN e enquanto não houver sido definitivamente aceitos, caso não se encontrem dentro das especificações técnicas estabelecidas neste contrato, diverjam do que foi solicitado ou apresentem defeitos e/ou vícios redibitórios;
- h) Participar de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais com equipe da CNEN-IPEN no período que antecede a assinatura do contrato até a efetiva assinatura do mesmo;



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

- i) Arcar com todas as despesas que possam ocorrer para execução deste contrato como, deslocamento e hospedagem de técnicos da CONTRATADA;
- j) Recrutar, selecionar e contratar os empregados tecnicamente qualificados e capacitados na execução dos serviços demandados, garantindo o cumprimento dos prazos fixados e a qualidade dos serviços fornecidos, de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações dos serviços do Projeto Básico – anexo II do edital;
- k) Formalizar a indicação de prepostos da CONTRATADA e substitutos eventuais para a coordenação dos serviços e gestão administrativa deste contrato no tocante aos itens responsabilidade da CONTRATADA;
- l) Certificar-se de que os prepostos mantenham contato com os servidores da CNEN-IPEN e demais Unidades, responsáveis pela fiscalização deste contrato, periodicamente, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos empregados da CONTRATADA, comandando, coordenando e observando a execução dos serviços por estes prestados;
- m) Obedecer às prerrogativas de Segurança Interna estabelecida nas Normas Internas de Segurança da CNEN-IPEN e respeitar o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal;
- n) Responder por todos os danos patrimoniais e de quaisquer naturezas, causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionada à execução dos serviços;
- o) Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados para execução dos serviços;
- p) Velar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso da CNEN-IPEN sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos;
- q) Encaminhar à unidade fiscalizadora da CNEN-IPEN todas as faturas dos serviços prestados, detalhando todos os serviços/eventos e suas referidas pontuações para conferência e ateste dos fiscais deste contrato;
- r) Reportar imediatamente à CNEN-IPEN qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da Instituição;



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

- s) Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto deste contrato, dentro das exigências de níveis de serviços estabelecidas no Projeto Básico – Anexo II do edital;
- t) Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a CNEN-IPEN, assinando um Termo de Compromisso e Sigilo;
- u) Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI da CNEN-IPEN;
- v) Providenciar a imediata substituição dos funcionários que não atenderem os requisitos de qualificação profissional exigidos quando da assinatura deste contrato;
- w) Prover os recursos tecnológicos complementares necessários à prestação dos serviços, como rádios comunicadores, celulares em grupo, Headsets (fones) e ferramentas necessárias;
- x) Cumprir as obrigações trabalhistas e manter, durante a execução deste contrato, todas as condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções previstas em contrato;
- y) Atender com presteza o servidor designado para realizar inspeção técnica dos seus serviços;
- z) Dar ciência imediata à autoridade competente das anormalidades ocorridas durante a execução dos serviços;
- aa) Apresentar, imediatamente após a assinatura deste contrato, o quadro do pessoal destinado à execução dos serviços contratados, atualizando-o sempre que necessário;
- bb) Ressarcir a CNEN-IPEN, ou a terceiros, por qualquer dano ou prejuízo causado, por seus empregados ou prepostos, no desempenho de suas tarefas, ou em conexão com elas;
- cc) **Ceder a CNEN-IPEN, termos do artigo 111, da Lei nº 8.666/93, concomitante com o art. 4º da Lei nº 9.609/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência da contratação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia eletrônica;**



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

dd) Não se utilizar de mão de obra de menores de 18 anos para a realização dos serviços objeto deste contrato.

ee) Cumprir o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, conforme exigência do inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666/93, acrescentado pela Lei nº 9.854, de 27.10.99.

II – DA CNEN-IPEN:

- a) Pagar com pontualidade o preço acordado;
- b) Cumprir todas as normas e condições do presente Contrato;
- c) Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação, necessários para execução dos serviços, previamente autorizados pela CNEN-IPEN;
- d) Fornecer todas as informações ou esclarecimentos e condições necessárias à plena execução deste contrato;
- e) Exercer a fiscalização dos serviços prestados, por meio de servidores designados;
- f) Avaliar relatório mensal dos serviços executados, observando os níveis de serviço estabelecidos, conforme exigências contidas no Projeto Básico – Anexo II do edital;
- g) Expedir, por escrito, eventuais advertências, multas e penalidades dirigidas à CONTRATADA;
- h) Implantar/migrar os dados necessários à execução dos serviços e efetuar a customização inicial e contínua do Sistema de Demandas;
- i) Fornecer à CONTRATADA o espaço físico e infraestrutura tecnológica básica (estações de trabalho, acesso ao software de controle de demandas, acesso à Internet e telefones fixos) adequada e necessária à prestação dos serviços;
- j) Notificar à CONTRATADA quaisquer irregularidades constatadas na execução deste contrato, pedindo providências para a regularização das mesmas;
- k) Cumprir o estabelecido na Instrução Normativa SRF nºs. 480 de 15/12/2004 bem como suas alterações.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

CLÁUSULA IV - DA FISCALIZAÇÃO

A CNEN-IPEN reserva-se o direito de exercer fiscalização sobre os serviços executados, através de servidor credenciado, o qual estará investido de plenos poderes para aceitar ou recusar o(s) serviço(s) que se encontrar em desacordo com o solicitado no Projeto Básico – Anexo II do Edital, e com as normas técnicas pertinentes.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - Quaisquer exigências da fiscalização da CNEN-IPEN, inerentes ao objeto deste contrato, deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA sem qualquer ônus para a CNEN-IPEN;

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - Nos termos do art. 73, inciso I, da Lei nº 8.666/93, os serviços serão recebidos provisoriamente pelo Fiscal deste contrato, conforme itens 3, 4 e 5 do Projeto Básico - Anexo II do Edital, no prazo de 03 (três) dias úteis. Após, no prazo de + 07 (sete) dias úteis, totalizando 10 (dez) dias úteis, será lavrado o Termo de Recebimento Definitivo do objeto deste contrato, onde será observada sua qualidade, nos termos do Projeto Básico. Após esse prazo será processado o pagamento, conforme Cláusula VI deste contrato.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização da CNEN-IPEN, não fará cessar nem diminuir a responsabilidade da futura contratada pelo perfeito cumprimento das obrigações estipuladas neste Edital e seus Anexos, nem por quaisquer danos, inclusive contra terceiros ou irregularidades constatadas.

CLÁUSULA V - VALOR DO CONTRATO

O valor global deste Contrato é de R\$
(.....), com valor mensal de R\$
(.....).

CLÁUSULA VI - FORMA DE PAGAMENTO

O pagamento dos serviços entregues e **aceitos definitivamente** pela Fiscalização da CNEN-IPEN, será efetuado à vista, até o 10º (décimo) dia subsequente à apresentação pela CONTRATADA, junto ao Setor de Recebimento de Materiais da Gerência de Material e Patrimônio, da Nota Fiscal devidamente preenchida e detalhada, devendo indicar em seu corpo o nome do banco, o número da agência, a praça e o número da conta, para que seja efetuado o crédito bancário referente ao pagamento.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, a respectiva Nota Fiscal/Fatura será restituída à CONTRATADA para as correções necessárias e o pagamento ficará sobrestado até que a mesma providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CNEN-IPEN.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - O pagamento será efetuado através de Ordem Bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente, indicados pela CONTRATADA, mediante Ordem Bancária Crédito (OBC), ou por meio de Ordem Bancária Fatura (OBF), com código de barras, cumprindo-se o estabelecido no Art. 11 da IN-RFB nº 1.234 de 11.01.2012. Será considerada a data de pagamento o dia em que constar como emitida a Ordem Bancária.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - O pagamento, mediante a emissão de qualquer modalidade de Ordem Bancária, será realizado desde que a futura Contratada efetue a cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, no que se refere às retenções tributárias de que trata a Instrução Normativa (IN) da SRF nº 480 de 15/12/2004 com suas alterações; Instrução Normativa **RFB nº 971 de 13/11/2009**; Leis 13.701 e 14.042 de 24/12/2003 e 30/08/2005 respectivamente e **Decreto 53.151 de 17/05/2012** da Prefeitura Municipal de São Paulo - P.M.S.P.

SUBCLÁUSULA QUARTA - O pagamento somente será processado se o CNPJ constante da Nota Fiscal/Fatura de serviços for aquele indicado na proposta apresentada pela CONTRATADA na fase licitatória.

SUBCLÁUSULA QUINTA - É Facultado o faturamento por meio de Nota Fiscal Eletrônica, que se escolhido, deverá ser enviada no endereço: nfe@ipen.br.

SUBCLÁUSULA SEXTA - O pagamento somente será liberado após confirmação de que a CONTRATADA continua regular perante o SICAF no que se refere à Seguridade Social (INSS e FGTS) e com a Fazenda Pública.

SUBCLÁUSULA SÉTIMA - A CNEN-IPEN poderá reter o pagamento independentemente da aplicação das penalidades previstas na Cláusula IX deste contrato, ou da faculdade de sua rescisão, em caso de faltas que, a critério da CNEN-IPEN, prejudiquem a sua execução e até que as mesmas sejam sanadas.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

SUBCLÁUSULA OITAVA - Conforme o disposto no art. 36 § 6º, da IN SLTI/MP nº 2, de 30.04.2008, alterada pela IN SLTI/MP nº 3, de 16.10.2009, a retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, ocorrerá quando o contrato:

I - não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas, ou:

II - deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para o fornecimento dos produtos, ou utilizá-los com qualidade inferior à demandada.

SUBCLÁUSULA NONA - Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CNEN-IPEN, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

I = Índice de compensação financeira assim apurado:

$I = \frac{TX}{100}$

365

CLÁUSULA VII – DA REPACTUAÇÃO

Os preços ajustados poderão ser repactuados, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, a contar da data da proposta, da data da última repactuação ou da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta, vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de antecipações e de benefícios não previstos originalmente.

SUBCLÁUSULA ÚNICA – A repactuação deverá ser precedida de demonstração analítica do aumento dos custos, de acordo com a Planilha de Custos e Formação de Preços e devidamente justificada.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

CLÁUSULA VIII - DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste contrato será de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, mediante termos aditivos, até o prazo máximo de 60 (sessenta) meses, caso não haja manifestação em contrário, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do seu término e desde que a CONTRATADA continue regular perante o SICAF.

CLÁUSULA IX - DAS PENALIDADES

No caso de não cumprimento das obrigações assumidas, ou caso as faça fora do convencionado, a CONTRATADA ficará sujeita, a critério da CNEN-IPEN e conforme a gravidade do caso, a advertência escrita, até o máximo de 2 (duas), sendo que em seguida, na reincidência, será aplicada a **multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato.**

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - No caso de descumprimento do prazo fixado para a prestação do serviço, previsto na Cláusula VIII, a CONTRATADA ficará sujeita à multa de mora, observados os seguintes critérios:

- a) Multa de 0,10% (dez centésimos por cento) ao dia, para atrasos de até 10 (dez) dias, incidente sobre o valor dos serviços não executados;
- b) Multa de 0,15% (quinze centésimos por cento) ao dia, para atrasos superiores a 10 (dez) dias, afastada a aplicação do dispositivo na alínea anterior, incidente sobre o valor dos serviços não executados;
- c) O atraso superior a 30 (trinta) dias, será considerado como recusa da prestação dos serviços, ensejando a rescisão deste Contrato, por justa causa e aplicado a multa de 10% (dez por cento) do valor do contrato, a ser inscrita na **Dívida Ativa da CNEN.**

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - Terão como ressalva para efeito da não aplicação da multa prevista no caput desta Cláusula, os casos fortuitos ou de força maior que se enquadrem no parágrafo único do art. 393 do Código Civil ou, ainda, qualquer fato que a CNEN-IPEN der causa e que venha a prejudicar ou impossibilitar a execução dos serviços.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - Em nenhuma hipótese, serão considerados casos fortuitos ou de força maior prejuízos que, eventualmente, venham a ser causados à CNEN-IPEN, por negligência, imprudência ou imperícia dos funcionários da CONTRATADA, ou omissão de seus prepostos.

SUBCLÁUSULA QUARTA - Qualquer evento considerado pela CONTRATADA como previsto na Subcláusula Segunda da presente Cláusula deverá ser imediatamente comunicado à CNEN-IPEN, por escrito, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, cabendo à este decidir sobre a procedência ou não das razões apresentadas.

SUBCLÁUSULA QUINTA - A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na lei nº 8.666, de 1993 e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

SUBCLÁUSULA SEXTA - A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

SUBCLÁUSULA SÉTIMA - O valor da multa aplicada, após o prazo recursal **previsto no art. 87, § 2º da Lei 8.666/93** e não aceito pela CNEN-IPEN, previsto na Subcláusula Quinta da presente Cláusula, será descontado do pagamento eventualmente devido pela CNEN-IPEN, ou se for o caso, será inscrita na **Dívida Ativa da CNEN** e cobrada judicialmente.

SUBCLÁUSULA OITAVA - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

SUBCLÁUSULA NONA - Em função da natureza da infração, a CNEN-IPEN poderá aplicar ainda à CONTRATADA, as penalidades de suspensão do direito de licitar, ou instruir o processo para que seja declarada inidônea para licitar ou contratar nos termos do artigo 7º da Lei 10.520/02 e legislação complementar c/c inciso IV do artigo 87 da Lei 8.666/93.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA - No caso de rescisão deste contrato por justa causa, o seu objeto poderá ser entregue, nas mesmas condições originalmente pactuadas, a uma das licitantes remanescentes, pela ordem de classificação, sem prejuízo das penalidades previstas neste instrumento e na legislação aplicável.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

CLÁUSULA X – DA RESCISÃO DO CONTRATO

A inexecução total ou parcial do Contrato, por parte da CONTRATADA, assegurará à CNEN/IPEN o direito de rescisão nos termos do artigo 77, bem como nos casos citados nos artigo 78, da Lei nº 8.666/93.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - A rescisão do contrato também poderá se efetuar nos termos do artigo 79, da Lei nº 8.666/93:

- I. determinada por ato unilateral e escrito da CNEN/IPEN, aos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei nº 8.666/93;
- II. amigavelmente, por acordo entre as partes, reduzidos a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a administração;
- III. judicialmente, nos termos da legislação.

SUBCLÁUSULA-SEGUNDA - Em caso de rescisão conforme o item I da Subcláusula anterior, aplicar-se-á no que couber os direitos decorrentes do artigo 80, da Lei nº 8.666/93, que regulará os casos omissos.

CLÁUSULA XI – DA CAUÇÃO/FIANÇA

Nos termos do artigo 56 da Lei nº 8.666/93, fica a CONTRATADA obrigada a apresentar garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, sob uma das modalidades previstas no parágrafo 1º do citado dispositivo legal, no ato da assinatura do contrato.

CLÁUSULA XII - DA LICITAÇÃO

O serviço ora contratado foi objeto de licitação na modalidade “Pregão Eletrônico” nº 012/2017, com observância da Lei 10.520 de 17 de julho de 2002, e do Decreto nº 5.450 de 31/05/2005, bem como pelas condições estabelecidas neste Contrato, conforme processo CNEN-IPEN nº 01342001407/2016-11 aplicando-se subsidiariamente a Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

CLÁUSULA XIII - DA DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

Fazem parte integrante deste Contrato, independentemente de transcrição, o Edital de Licitação, modalidade de Pregão Eletrônico nº 012/2017, a Proposta de Preços da CONTRATADA, juntada às fls. do processo CNEN/IPEN nº 01342001407/2016-11, bem como todos os demais documentos constantes do referido Processo, naquilo que não o contrariar.

CLÁUSULA XIII - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da licitação correrão à conta da verba “Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica” do Elemento Despesas 339039, Nota de Empenho nº 2017NE8....., de .../.../2017, Programa de Trabalho da União n.º 19.122.2106.2000.0001.

SUBCLÁUSULA ÚNICA - Conforme Orientação Normativa da Advocacia-Geral da União nº 39, de 13/12/2011 - “*A vigência dos contratos regidos pelo art. 57, caput, da Lei 8.666, de 1993, pode ultrapassar o exercício financeiro em que celebrados, desde as despesas a eles referentes seja integralmente empenhadas, até 31 de dezembro, permitindo-se, assim, sua inscrição em restos a pagar.*”

CLÁUSULA XIV - DA AUTORIZAÇÃO

Este contrato é firmado ao amparo da Lei nº 6189, de 16 de dezembro de 1974, com redação dada pela Lei nº 7.781, de 27/06/1989.

CLÁUSULA XV - DA PUBLICIDADE

A publicação deste Contrato em forma de extrato no Diário Oficial da União, será providenciada até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias daquela data, nos termos do artigo 61 da Lei nº 8.666, de 21/06/93, com a redação que lhe deu a Lei nº 8.883, de 08/06/84.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

CLÁUSULA XVI - DO FORO

Fica eleito o Foro da Justiça Federal da Seção Judiciária de São Paulo, para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes deste Contrato, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

E, por estarem assim justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, para um só efeito, juntamente com duas testemunhas.

São Paulo, de de 2017.

Dr. WILSON APARECIDO PAREJO CALVO
Diretor Substituto de
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES
CNEN/IPEN

(Signatário)
CONTRATADA
CNPJ

Testemunhas:

KATIA CRISTINA I. MINASIAN SANTOS
Gerente de Contratos – CNEN/IPEN
RG nº
CPF nº

JOÃO CARLOS S. DE ALEXANDRIA
Gerente de Redes e Suporte Técnico
RG nº
CPF nº

Obs.- – Este Contrato teve a sua minuta aprovada pela Procuradoria Federal, conforme parecer de fls. do processo.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

ANEXO II

PROJETO BÁSICO

1. OBJETO

A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de atendimento e suporte técnico aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação (TI) da CNEN-IPEN, de acordo com as condições e especificações constantes deste Projeto Básico.

2. JUSTIFICATIVA

O referido serviço destina-se a atender a Gerência de Redes e Suporte Técnico da CNEN-IPEN, pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até o prazo máximo de 60 (sessenta) meses, no sentido de dotar a CNEN-IPEN de um novo modelo de gestão de serviços de atendimento e suporte técnico aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação (TI), pautado nas propostas de melhores práticas da ITIL – Information Technology Infrastructure Library.

Com esta contratação a CNEN-IPEN terá um processo efetivo de execução de demandas, capaz de apoiar as atividades de Serviço Desk, dentro das práticas previstas no suporte aos serviços preconizados pela ITIL, modelados na forma de processos específicos para a Instituição.

Conseguiremos, também, facilitar a restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da CNEN-IPEN, dentro dos acordos de níveis de serviços e prioridades acordadas.

Serão gerados relatórios detalhados e gerenciais, comunicar e promover a disseminação adequada de informações para as unidades e áreas afetadas pelos eventos relacionados aos incidentes reportados à Central de Atendimento, assim como, oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente que há efetivo gerenciamento tecnológico das demandas e solicitações encaminhadas a TI.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

3. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO SERVIÇO

3.1. Escopo do Suporte, Atendimento Técnico e Apoio ao Usuário.

Com o objetivo de caracterizar e proporcionar um entendimento completo do objeto serão descritos os elementos essenciais que a futura contratada deverá atender.

3.1.1. Horários para a prestação dos serviços

O horário de funcionamento para este serviço será prestado de segunda a sexta-feira das **08h às 17h**.

3.1.2. Locais para a aplicação dos serviços

Todas as unidades da CNEN-IPEN.

3.1.3. Escopo geral dos serviços a serem contratados:

3.1.3.1. Suporte técnico de informática em atendimento presencial e remoto;

3.1.3.2. Instalação e configuração de sistemas corporativos em estações de trabalho;

3.1.3.3. Instalação e configuração de sistemas operacionais, aplicativos de automação de escritório, bem como softwares auxiliares voltados à automação de postos de trabalho;

3.1.3.4. Mudanças de perfis para os serviços de rede e sistemas corporativos;

Observação: a Gerência de Redes e Suporte Técnico é a responsável pelos serviços de criação de contas e concessão de direitos de acesso a recursos disponibilizados.

3.1.3.5. Acompanhamento aos serviços de garantia e manutenção em equipamentos de informática contratados de outras empresas que sejam necessários para a realização e fechamento de um atendimento;

3.1.3.6. Registro de ocorrências e estatísticas de atendimentos.

3.2. Catálogo de Serviços (Serviços Padronizados)

3.2.1.1. Este Item do projeto básico relaciona os eventos de chamados técnicos, classificando-os em categorias, que serão atendidos pelo *Service Desk*, bem como a classificação segundo o critério do IPEN em enquadrá-los em categorias de eventos do tipo Atendimento Geral, Sistemas e Softwares, Hardware, Serviços e Videoconferências / Webconferências. O evento diz respeito



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

àquelas atividades que o *Service Desk* presta aos usuários da IPEN assim como as ações complementares às atividades dos mesmos.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS		
Descrição dos Eventos	Tipo de Atendimento	Serviços executados neste item
QUANTO AO ATENDIMENTO GERAL		
Manutenção de acesso à rede IPEN	Remoto	Este item engloba: - Problemas que os usuários possam encontrar para efetuar acesso às suas estações de trabalho e à rede IPEN; - Problemas de acesso em e-mails institucionais; - Configuração de notebooks/celulares para acesso à rede Wireless.
	Presencial	
Configuração de perfil de usuário	Remoto	Este item engloba: - Configuração de correio eletrônico (e-mails institucionais); - Configuração de impressoras locais e de rede em estações de trabalho; - Configuração do ambiente de trabalho (atalhos de desktop, aparência); - Adicionar estação de trabalho ao domínio.
	Presencial	
Esclarecimento de dúvidas	Remoto	Apoiar o usuário na operação e utilização de suas estações de trabalho no geral: - Esclarecimento de dúvidas sobre o uso de serviços computacionais em geral licenciados pelo IPEN; - Utilização e operações do Sistema Operacional da estação de trabalho (Windows e Linux); - Apoiar usuários em softwares de escritório; - Apoiar usuários na operação de sistemas institucionais da IPEN; - Apoiar usuários para acessar serviços da rede IPEN.
	Presencial	
Backup	Remoto	Realizar backups de arquivos e dados em servidores e dispositivos de armazenamento para fins de manutenção e/ou substituição de estações de trabalho.
	Presencial	
QUANTO AOS SISTEMAS E SOFTWARES		
Manutenção de Sistema Operacional	Remoto	Este item engloba: - Manutenção corretiva em Sistemas Operacionais para resolução de problemas de funcionamento dos mesmos em estações de trabalho e notebooks; - Atualizações do sistema operacional e antivírus.
	Presencial	
Instalação / reinstalação de Sistema Operacional	Presencial	- Ato de instalar/reinstalar o Sistema Operacional (Windows e Linux), softwares e aplicativos licenciados pelo IPEN (Pacote Office, antivírus, compactadores de arquivos, leitor de PDF) em estações de trabalho, com configuração de todos os drivers de hardware e periféricos (deixar a estação de trabalho pronta para o uso).



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

CATÁLOGO DE SERVIÇOS		
Descrição dos Eventos	Tipo de Atendimento	Serviços executados neste item
Instalação / manutenção / corretiva de softwares	Remoto	Este item engloba: - Instalação de sistemas institucionais e softwares licenciados pelo IPEN; - Reinstalações dos mesmos para reparação e resolução de problemas de funcionamento.
	Presencial	
QUANTO AO HARDWARE		
Chamados para garantia (fornecedores)	Remoto	- Este item trata do processo de abertura de chamados para fornecedores de equipamentos do IPEN (estações de trabalho, notebooks e impressoras), controle/acompanhamento até os prazos estabelecidos em contrato do IPEN com seu fornecedor, formalização ao IPEN de prazos vencidos e acompanhamento/verificação do serviço executado pelo fornecedor.
QUANTO AOS SERVIÇOS		
Acompanhamento dos Roteiros de Atendimentos - Base de Conhecimento	Remoto	- Auxiliar na criação de roteiros com os passos para resolução de incidentes e problemas, a fim de serem utilizados em atendimentos e acrescentados a base de conhecimento do IPEN.
Registro e classificação de demandas	Remoto	- Este item consiste em pontuar a prestadora do serviço pela participação do processo de classificação de demandas destinadas a outras áreas da TI do IPEN.
Problemas desconhecidos	Remoto	- Entende-se como problemas desconhecidos, novos eventos que venham a acontecer no ambiente computacional do IPEN que não possam se encaixar nos itens anteriores desse quadro.
VIDEOCONFERÊNCIA E WEBCONFERÊNCIAS		
Videoconferência / webconferência	Presencial	- Operação do equipamento, suporte presencial nos equipamentos da videoconferência/webconferência e acompanhamento do evento, onde, a pontuação será atribuída por hora.
Preparação de videoconferência / webconferência	Presencial	- Ato de montar todo o equipamento necessário para a realização do evento (câmeras, codecs, cabos notebooks), configurar IPs locais, gatekeep, DNS; - Testes de conexão, qualidade de transmissão de vídeo e áudio; - A quantidade estimada para este item está em horas.

3.2.2. Novos eventos (Gestão de Problemas): no quadro acima, tentou-se enquadrar todos os eventos que ocorrem atualmente na CNEN-IPEN, porém, deve-se considerar que novos eventos poderão ocorrer ao longo do período do contrato,



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

gerados por problemas desconhecidos. Neste caso, a Gestão de Problemas deverá ser acionada para tornar esse problema desconhecido em um incidente conhecido e que será enquadrado ou incluído no catálogo de serviços, mediante apresentação ao Fiscal do Contrato da CNEN-IPEN, com informações detalhadas das causas do problema e passos para resolução do mesmo.

3.2.3. Um problema desconhecido somente tornar-se-á um incidente conhecido após a apresentação da solução definitiva, bem como, os procedimentos a serem adotadas para a resolução do mesmo, ao Fiscal do Contrato, onde, após aprovação terá seu roteiro de resolução acrescentado à base de conhecimento.

3.3. Roteiros de Atendimento

A Gestão de Problemas, nesta contratação, está voltada para a equipe da CNEN-IPEN. Dentre as responsabilidades desse nível inserem-se a criação dos roteiros de atendimento (scripts e/ou passo-a-passo). Para tanto, a prestadora do serviço deve seguir procedimentos padronizados a fim de criar uma base de conhecimento, sólida, de fácil entendimento e acesso aos interessados da CNEN-IPEN.

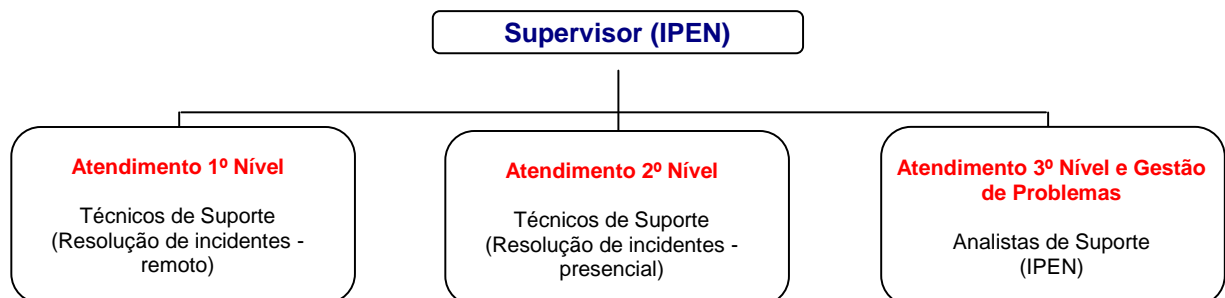
3.4. Funcionalidades de Apoio ao Gerenciamento de Chamados e SERVICE DESK

3.4.1. Organização dos níveis de atendimento

Para que o *Service Desk* cumpra as metas estipuladas de tempo de resolução dos chamados, o processo prevê a organização da equipe de suporte e atendimento em níveis, da forma abaixo especificada, a fim de que todas as solicitações e incidentes possam ser resolvidos preferencialmente da maneira mais rápida e com a melhor qualidade possível.

3.4.1.1. Composição da equipe

Para que a contratação cumpra com as metas estipuladas e todas as determinações contidas neste Projeto Básico, a equipe de atendimento deverá ser estruturada de acordo com o seguinte organograma:





Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

Por questões de disponibilidade de espaço físico, o *Service Desk* deverá ser instalado na Gerência de Redes e Suporte Técnico (GRS).

Cabe ressaltar que compete à prestadora do serviço dimensionar o quantitativo de profissionais necessários ao cumprimento do acordo de nível de serviço estabelecido.

3.4.2. Qualificação dos profissionais integrantes das equipes

Técnicos de suporte e atendimento de 1º e 2º nível	
Função	<p>Atendimento de 1º Nível: tem a função de resolver incidentes, solicitações, atender chamados e dirimir dúvidas de usuários, não apenas tomando como fonte as pesquisas em bases de conhecimento, mas também por possuir profissionais com facilidades em se comunicar com usuários por telefone e com conhecimentos para resolver incidentes de configuração de hardwares e softwares remotamente;</p> <p>Atendimento 2º Nível: tem a função de resolver todos os chamados que não foram resolvidos no 1º nível de atendimento e atender a requisições de serviços presenciais, podendo, se necessário, solicitar apoio do 3º nível para resolução de problemas ou para a realização do atendimento.</p>
Perfil Profissional	<ul style="list-style-type: none">- Ensino médio completo em Técnico em Informática ou, nível superior completo ou, em andamento na área de tecnologia;- Desejável experiência de no mínimo 2 (dois) anos na área de TI;<ul style="list-style-type: none">- Instalar, configurar e dar manutenção e apoio aos usuários de TI em:- Sistemas operacionais Windows e Linux;- Softwares de correio eletrônico MS-Outlook e Mozilla Thunderbird;- Softwares de automação de escritório: MS-Office e Open Office;- Softwares de navegação na internet: MS-Internet e Mozilla Firefox;- Sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor);- Conhecer e saber utilizar recursos de rede locais de computadores;- Instalação e compilação de softwares na forma de "pacotes" Linux;- Instalação e configuração de hardware e drivers;- Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows;- Utilização de ferramentas de acesso remoto; e- Conhecimento das disciplinas de suporte aos serviços de TI, segundo a ITIL.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

Principais responsabilidades	<p><u>Atendimento de 1º Nível:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- São responsáveis pelo contato com o colaborador no reporte, suporte inicial e acompanhamento da resolução de incidentes, bem como pela execução operacional dos procedimentos relacionados ao processo de gerenciamento de incidentes que sejam de responsabilidade dos atendentes do Service Desk;- Registrar e classificar incidentes;- Prover suporte inicial aos incidentes reportados, utilizando-se de todos os meios disponíveis para a resolução de incidentes conhecidos neste nível de atendimento;- Tratar as solicitações de serviços sabendo a que setor, área ou responsáveis encaminhar;- Monitorar a investigação, diagnóstico e resolução de incidentes, bem como restabelecimento das condições normais de operação dos serviços, após a resolução dos incidentes por outros níveis de atendimento;- Realizar comunicação direta, freqüente e constante com os usuários da organização, utilizando linguagem acessível;- Garantir consistência nos registros dos incidentes;- Iniciar processos de escalação para outros níveis de atendimento;- Identificar necessidades de treinamento de usuários;- Manter os dados dos usuários, no Sistema de Demandas, o mais atualizado possível;- Atender os usuários da melhor maneira possível obedecendo a regras básicas de atendimento telefônico em ambiente corporativo. <p><u>Atendimento de 2º Nível:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- São responsáveis por todos os atendimentos que necessitem da presença do técnico no local de atendimento;- Responsáveis por resolverem todos os incidentes e solicitações que não foram possíveis ser atendidos pelo 1º nível de atendimento;- Realizar atendimentos presenciais, de software, hardware e apoio ao usuário;- Fechar todos os eventos que foram repassados a esse nível de atendimento, mesmo que para isso necessitem do 3º ou 4º nível de atendimento, ou seja, são responsáveis pelo atendimento até o fechamento do mesmo;- Repassar problemas desconhecidos para o 3º nível de atendimento e acompanhar todo o processo até que esses problemas sejam resolvidos e se tornem incidentes conhecidos;- Acompanhar técnicos de empresas das quais o IPEN possui contrato de garantia de equipamentos, durante a realização da manutenção.
------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Observações: Nos quadros acima foram descritas apenas as principais responsabilidades dos níveis de atendimento, porém, a prestadora dos serviços deve



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

considerar todas as possibilidades, pontuando necessidades e responsabilidades que couberem dentro de cada nível de atendimento.

3.4.3. Os processos que formam o gerenciamento de chamados podem ser descritos, resumidamente, da seguinte forma:

3.4.3.1. Detecção, registro e classificação (ORDEM DE SERVIÇO): processo que detecta, a partir do *SERVICE DESK*, ou de sistemas automatizados, ou mesmo de um portal WEB, solicitações de consulta ou problemas de TI na CNEN-IPEN. Estes chamados detectados são registrados ou tem seu registro completado pelo *Service Desk* que deve, por conseguinte, classificá-los conforme processo de classificação que inclui definição de prioridade e dificuldade no atendimento.

3.4.3.2. Suporte inicial: processo que trata as requisições de serviço ou, em caso de falha, visa solução rápida do chamado no primeiro nível de atendimento, utilizando-se de recursos como bases de conhecimentos internas (Incidentes / Problemas / Erros Conhecidos ou qualquer outra base interna que sirva de consulta para resolução do chamado), externas (fornecedores), documentações existentes ou o próprio conhecimento do atendente para a busca de soluções para o incidente.

3.4.3.3. Investigação e diagnóstico: processo investigativo e interativo de busca de uma solução para o incidente, caso o suporte inicial não tenha tido sucesso. Este processo pode ser executado em diversos níveis de atendimento, conforme necessidade de conhecimento e envolvimento das equipes solucionadoras ou especialistas definidos e conforme regras de escalagens estabelecidas.

3.4.3.4. Resolução e Recuperação: processo de resolução do chamado a partir de uma solução definida para o mesmo. Após a aplicação e funcionamento da solução definida, são realizadas ações de recuperação do ambiente de forma a serem restabelecidas as condições de operação normal dos serviços.

3.4.3.5. Encerramento: processo de validação da resolução do chamado junto ao usuário e pesquisa de satisfação do atendimento. Confirmada a resolução, o registro do chamado é revisado e, quando necessário, completado com eventuais informações adicionais e depois fechado.

3.4.3.6. Propriedade, monitoração, acompanhamento e comunicação: processo cujas atividades ocorrem durante todo o ciclo de vida do chamado, como o gerenciamento do processo de escalagem, a coordenação das atividades de resolução dos chamados e a recuperação dos serviços e a comunicação com os usuários. Além disso, este processo coordena as pesquisas de satisfação corporativas realizadas junto aos usuários. Esse processo é totalmente realizado pelo *Service Desk*.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

3.4.4. Suporte aos serviços de TI

3.4.4.1. É imperativo que o objeto especificado neste Projeto Básico seja realizado em total aderência aos preceitos dos capítulos de *Service Desk* e gerenciamento de incidentes do suporte aos serviços de TI sob a ótica da ITIL;

3.4.4.2. O *Service Desk* é responsável não só por identificar, mas também por seguir e monitorar o processo de resolução de todos os chamados registrados, mesmo que estes já tenham sido escalados para uma área técnica específica;

3.4.4.3. O *Service Desk* deverá monitorar o status e o progresso de todos os chamados e manter sempre o cliente interno informado, até que o chamado seja finalizado;

3.4.4.4. A missão do *Service Desk* é direcionar e melhorar os serviços providos para a organização e em nome da organização;

3.4.4.5. O gerenciamento deverá cobrir a detecção, registro, classificação, suporte inicial, investigação, diagnóstico, resolução, recuperação, encerramento e monitoração de todos os chamados que se refiram a infraestrutura de TI da organização. Esse gerenciamento visa minimizar o impacto adverso no negócio, bem como garantir que o melhor nível possível de qualidade e disponibilidade dos serviços seja mantido.

3.5. Canais de acesso ao serviço

- a) Correio eletrônico;
- b) Telefone;
- c) Sistemas de monitoramento de serviços;
- d) Alertas gerados por ferramentas de gerência instaladas na rede da CNEN-IPEN.

3.6. Níveis de serviço

Para o cumprimento dos acordos de níveis de serviço a futura contratada deverá observar:

PRIORIDADE - é fator utilizado para determinar o tempo em que um determinado grupo de usuários deve ter a sua solicitação atendida. Dessa forma têm-se 4 (quatro) tipos de prioridades que serão pré-definidas pela CNEN-IPEN:

- e) **Prioridade ESPECIAL** - Usuários do quadro da CNEN-IPEN que utilizam os sistemas essenciais no processo de produção da Radiofarmácia.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

- f) **Prioridade ALTA** – Usuários que ocupam cargos de Direção, Gerências de Centros, Gerências Administrativas e aqueles que executam processos pré-definidos pela CNEN-IPEN.
- g) **Prioridade MÉDIA** – Usuários são funcionários/usuários com funções chaves da organização, também pré-definidos pela CNEN-IPEN;
- h) **Prioridade BAIXA** - todos os funcionários/usuários da rede CNEN-IPEN que não fazem parte dos grupos anteriores.

3.6.1. Indicadores de níveis de serviço:

Item	Indicadores de níveis de serviço	Unidade de medida	Valor mínimo exigido
01	Índice de prioridade especial tratada em até 2 horas úteis	%	95
02	Índice de prioridade alta tratada em até 4 horas úteis	%	90
03	Índice de prioridade média tratada em até 8 horas úteis	%	85
04	Índice de prioridade baixa tratada em até 16 horas úteis	%	80

3.7. QUANTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

No ano de 2016 foram atendidas 1311 ocorrências, sendo divididos da seguinte forma:

- ✓ 16% - Ocorrências relativas a problemas de hardware
- ✓ 19% - Ocorrências relativas a problemas de software
- ✓ 43% - Ocorrências relativas a instalações/configurações
- ✓ 18% - Ocorrências relativas a sistema operacional
- ✓ 4% - Ocorrências relativas a vírus

Para atender à demanda por serviços descritos nesse Projeto Básico, estimou-se a necessidade de horas-homem por semana, distribuídos por naturezas de serviço da seguinte forma:



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

- a) **serviço de suporte de primeiro nível:** 40 horas semanais
- b) **Serviço de suporte de segundo nível:** 40 horas semanais

Cabe ressaltar que as quantidades de serviço aqui indicadas são meramente estimativas e podem, a critério exclusivo da CNEN-IPEN, ser alteradas para mais ou para menos, respeitados os limites legais. Se isso ocorrer, a alteração quantitativa do futuro contrato será precedida de cálculo e demonstração analítica do aumento ou da redução dos custos, de acordo com a planilha de composição de custos e formação de preços, devendo ser observada a adequação aos preços de mercado.

4. SISTEMÁTICA DOS SERVIÇOS

O sistema para acompanhamento de ocorrências (help-desk) será a base de acompanhamento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA) contratados. O sistema deve permitir abertura de chamado, acompanhamento e acesso à base de conhecimentos através de um browser, sendo que o mesmo estar disponível para Rede da CNEN-IPEN nas **DUAS PRIMEIRAS SEMANAS DE CONTRATO**. Todos os recursos de hardware, software e serviços para funcionamento do sistema devem estar contemplados pela futura contratada, para instalação do sistema na sede da CNEN-IPEN.

O sistema a ser utilizado deve proporcionar no mínimo, as seguintes características técnicas:

- Acesso a todos os funcionários da futura contratada alocados no objeto deste Projeto Básico;
- Acesso a todos os funcionários da CNEN-IPEN;
- Interface intuitiva e customizável;
- Abertura de ocorrência com os dados: nome, email, setor, ramal, tipo de equipamento, sistema operacional, tipo de serviço, descrição do problema;
- Consulta por ocorrência, data, local, patrimônio, serviço, técnico e status;
- Sistema de acesso com senhas e permissões;
- Rodízio de profissionais com ativação e desativação;
- Relatório com número da ocorrência, data, hora, usuário local, ramal, serviço, descrição e profissional.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

5. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

5.1. INDICADORES

5.1.1. Requisitos mínimos obrigatórios

- 5.1.1.1. Para assegurar um serviço de qualidade aos usuários da CNEN-IPEN, a futura contratada deverá atender aos requisitos mínimos obrigatórios de serviço, para isso, foram definidos os indicadores iniciais para a execução do contrato, controle e acompanhamento de qualidade dos serviços recebidos;
- 5.1.1.2. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as exigências da qualidade dos serviços poderão ser flexibilizadas, se isto for de comum acordo entre a CNEN-IPEN e futura contratada;
- 5.1.1.3. O nível de qualidade dos serviços será monitorado pela CNEN-IPEN e pela futura contratada, a partir do indicador – “Níveis de qualidade dos serviços prestados”, que será alimentado com informações extraídas do sistema para prestação e acompanhamento dos serviços.
- 5.1.1.4. É imperativo que os usuários de Tecnologia da Informação, usuários finais dos serviços, recebam um atendimento de qualidade. Com isso, a avaliação dos serviços executados pela futura contratada deve ser objeto de pesquisas de satisfação destes usuários. O **nível mínimo exigido** para este indicador é de 85% de satisfação dos usuários, considerando usuários satisfeitos aqueles que responderem as pesquisas de opiniões apontando que no geral o atendimento foi “Ótimo” ou “Bom”.
- 5.1.1.5. Todas estas ações devem ser documentadas e apresentadas formalmente ao fiscal do contrato, que irá avaliar, analisar e aprovar as mesmas;
- 5.1.1.6. O acompanhamento dos indicadores deverá ser realizado pela futura contratada e pela CNEN-IPEN, sendo que ambas as partes devem solicitar reuniões periódicas para verificar índices insatisfatórios, discutir soluções, apresentar, por parte da futura contratada, planos de ação para correção nos processos, visando o cumprimento dos requisitos mínimos obrigatórios sejam cumpridos;
- 5.1.1.7. As reuniões para apresentação e discussão dos planos de ação ocorrerão na localidade principal da CNEN-IPEN. **Qualquer**



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

necessidade de gastos com deslocamento e hospedagem de técnicos da prestadora deverá correr às expensas da mesma.

5.2. Transição dos Serviços - Cronograma

O início da prestação dos serviços será conduzido de acordo com o seguinte plano de transição:

Cronograma de Transição de Serviços

ORDEM	AÇÕES A SEREM TOMADAS	RESPONSÁVEIS
10 dias antes da assinatura do contrato	Reunião de alinhamento de expectativas contratuais Apresentação formal do (a) gestor (a) do contrato e do preposto da prestadora do serviço	Prestadora do Serviço e IPEN
-	Assinatura do contrato (AC)	Prestadora do Serviço e IPEN
2 dias após a assinatura do contrato	Entrega dos currículos dos profissionais que irão integrar a equipe de atendentes, técnicos e especialistas.	Prestadora do Serviço
4 dias após a assinatura do contrato	Validação das qualificações técnicas profissionais apresentadas pela prestadora do serviço	Prestadora do Serviço
5 dias após a assinatura do contrato	Realização de ajustes necessários no Sistema de Demandas (cadastro da equipe técnica, apuração dos indicadores, adequação e iniciação da base de conhecimentos)	Prestadora do Serviço
8 dias após a assinatura do contrato	Início do treinamento dos prestadores de serviço no Sistema de Demandas (previsão de 10 dias)	Prestadora do Serviço e IPEN
30 dias após a assinatura do contrato	- Assinatura do Termo de Compromisso e Sigilo - Início oficial da prestação de serviços	Prestadora do Serviço
-	Os três primeiros meses de prestação de serviços formam o período de adaptação, no qual não incidirá nenhuma penalidade e, as métricas, níveis de qualidade, tempos de resolução, etc., serão constantemente revisados, prevalecendo os demais elementos de faturamento.	Prestadora do Serviço e IPEN
90 dias após o início oficial da prestação do serviço	Aplicação, após alinhamentos por parte da prestadora do serviço e IPEN, dos critérios do modelo de gestão da pontuação mensal, constante deste Projeto Básico.	Prestadora do Serviço

Observações: Até o início oficial da prestação dos serviços devem ser considerados apenas dias úteis.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

5.3. Direito Patrimonial e Propriedade Intelectual

A futura contratada cederá à CNEN-IPEN, nos termos do artigo 111, da Lei nº 8.666/93, concomitante com o art. 4º da Lei nº 9.609/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência da contratação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia eletrônica.

5.4. Modelo de Execução

- 5.4.1. Para a execução do futuro contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CNEN-IPEN como responsável pela gestão do futuro contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de desempenho e qualidade exigidos dos serviços entregues, e a prestadora do serviço como responsável pela execução e operação dos serviços e gestão de seus recursos humanos;
- 5.4.2. Os serviços objeto deste Projeto Básico serão diariamente, ampla, irrestrita e rigorosamente fiscalizada por funcionário do quadro da CNEN-IPEN, para este fim designado e denominado Gestor do Contrato, obrigando-se a empresa a prestar todos os esclarecimentos necessários que lhe forem solicitados para a devida validação de serviços executados, a qualquer hora e através de seu preposto;
- 5.4.3. O gestor do futuro contrato, por ocasião do acompanhamento e fiscalização dos serviços recebidos, irá sustar, recusar, mandar refazer ou fazer quaisquer serviços que estejam em desacordo com o estabelecido neste Projeto Básico ou que seja verificado a falta de qualidade nos mesmos.

6. PRAZO DE EXECUÇÃO

O prazo de vigência do futuro contrato será de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, mediante termos aditivos, até o prazo máximo de 60 (sessenta) meses, caso não haja manifestação em contrário, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do seu término e desde que a CONTRATADA continue regular perante o SICAF.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

7. VALOR ESTIMADO DOS SERVIÇOS

O valor estimado para a prestação dos serviços é de R\$ 301.646,88 (trezentos e um mil, seiscentos e quarenta e seis reais e oitenta e oito centavos) e o valor mensal estimado é de R\$ 25.137,24 (vinte e cinco mil, cento e trinta e sete reais e vinte e quatro centavos).

8. GARANTIA

A garantia mínima deverá ser de 12 (doze) meses contados após o recebimento definitivo por parte da fiscalização da CNEN-IPEN.

São Paulo, 14 de março de 2017

KATIA CRISTINA I. MINASIAN SANTOS
Pregoeira

JOÃO CARLOS S. DE ALEXANDRIA
Gerente de Redes e Suporte Técnico – GRS
CNEN-IPEN

WILSON APARECIDO PAREJO CALVO
Diretor Substituto
CNEN-IPEN



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

ANEXO III

PLANILHA DE PREÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO	U. R.	QUANT.	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO TOTAL
01	Prestação de serviços continuados de atendimento e suporte técnico aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação (TI) da CNEN-IPEN				
VALOR TOTAL					

O valor global (anual) do serviço é de R\$ (.....).

OBS: Esta planilha é simplesmente o modelo para demonstração de custos, portanto, cada licitante apresentará a sua própria planilha, devendo descrever o serviço prestado, para fins exclusivos de sua identificação, de forma clara.



Serviço Público Federal
COMISSÃO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
INSTITUTO DE PESQUISAS ENERGÉTICAS E NUCLEARES

ANEXO IV

**DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS
SUPERVENIENTES**

À Sra. Pregoeira da CNEN-IPEN:

A (nome da empresa);

CNPJ.:, sediada,

Bairro, Cidade,

Estado, declara , sob as penas de Lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos à sua habilitação no presente certame licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Por ser verdade firmo o presente.

Cidade (UF), de de 2017.

Assinatura do Signatário
(Cargo)