



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF - SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 1 de 115

TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL

PREGÃO ELETRÔNICO N.º ___/2024

Regido pela Lei Federal nº 14.133/2021 e pela Lei Complementar nº 123/2006, bem como pelas Leis Distritais nºs 4.611/2011 e 4.770/2012, pelo Decreto Distrital nº 44.430/2023 e pelas demais legislações aplicáveis.

OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte técnico e administração e desenvolvimento (sob demanda) para a plataforma OTRS (Open Technology Real Services) de software livre (*fork Znuun, Ootobo ou similar*), pelo período de 36 (trinta e seis) meses, para atendimento de demandas internas do Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF).

SESSÃO PÚBLICA DE ABERTURA DO CERTAME

DATA: __. __. 2024	HORÁRIO DE BRASÍLIA: 14h30min
ENDEREÇO ELETRÔNICO	www.compras.gov.br
PROCESSO	00600-00010760/2023-51
ESTIMATIVA	R\$ 2.852.798,55
DATA DA ESTIMATIVA	09.10.2023
REGIME	EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO
TIPO	MENOR PREÇO
UASG:	974003
PREGOEIRO: _____ EQUIPE DE APOIO: _____ _____	ENDEREÇO: Palácio Costa e Silva, 8l do Buriti, CEP 70075-901, Brasília, DF. CNPJ: 00.534.560/0001-26. TELEFONE: (61) 3314-2742/3314-2202 EMAIL: pregao.tcdf@tc.df.gov.br

OBSERVAÇÃO: O Edital ficará disponível nos sítios www.tc.df.gov.br/web/site/licitacoes ou www.gov.br/compras. Respostas a pedidos de esclarecimento ou de impugnações, bem como avisos de ordem geral, deverão ser consultadas no sítio www.compras.gov.br, não ensejando, portanto, qualquer responsabilização ao TCDF por fatos oriundos da não realização de consultas por parte dos licitantes ao referido sítio.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 2 de 115

PREGÃO ELETRÔNICO Nº __/2024

O **TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**, por meio do Pregoeiro e Equipe de Apoio, designados por despacho do dia de __.__.2024, torna público, para conhecimento dos interessados, que receberá até as __h__min do dia __.__.2024 (**horário de Brasília**), PROPOSTAS para **prestação de serviços de suporte técnico e administração e desenvolvimento (sob demandas) para a plataforma OTRS (Open Technology Real Services) de software livre (fork Znuyn, Ootobo ou similar), pelo período de 36 (trinta e seis) meses, para atendimento de demandas internas do Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF)**, conforme a quantidade e especificações estabelecidas neste Edital e seus anexos. A licitação será do tipo **MENOR PREÇO TOTAL**, modalidade Pregão, em sua forma eletrônica. Os procedimentos desta licitação serão regidos pela Lei Federal nº 14.133/2021 e pela Lei Complementar nº 123/2006, bem como pelas Leis Distritais nºs 4.611/2011 e 4.770/2012, pelo Decreto Distrital nº 44.430/2023 e pelas demais legislações aplicáveis.

CAPÍTULO I – DO OBJETO

1.1 O presente pregão tem por objeto a contratação de empresa especializada para **prestação de serviços de suporte técnico e administração e desenvolvimento (sob demandas) para a plataforma OTRS (Open Technology Real Services) de software livre (fork Znuyn, Ootobo ou similar), pelo período de 36 (trinta e seis) meses, para atendimento de demandas internas do Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF)**, conforme a quantidade e as especificações estabelecidas neste Edital e em seus anexos.

1.2 Em caso de discordância entre as especificações do objeto descritas no sistema *Compras.gov.br* e as constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

CAPÍTULO II – DA DESPESA E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1 A despesa com a execução do objeto desta licitação é estimada em **R\$ 2.852.798,55 (dois milhões, oitocentos e cinquenta e dois mil, setecentos e noventa e oito reais e cinquenta e cinco centavos)**, para o período de 36 (trinta e seis) meses, que será imputada à conta do crédito consignado no orçamento do CONTRATANTE, com o seguinte enquadramento:



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 3 de 115

Programa de Trabalho		Natureza da Despesa		FT
Código Subatividade	Descrição			

CAPÍTULO III – DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL E DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO

3.1. Até 03 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do pregão ou solicitar esclarecimentos sobre seus termos, mediante petição a ser enviada exclusivamente, por meio eletrônico, no endereço de e-mail pregao.tcdf@tc.df.gov.br.

3.2. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelo setor técnico competente, decidir sobre a impugnação ou responder aos pedidos de esclarecimentos no prazo de até 3 (três) dias úteis, contados da data de seu recebimento, limitado ao último dia útil anterior à data de abertura do certame.

3.2.1. As respostas às impugnações e aos pedidos de esclarecimentos, bem como outros avisos de ordem geral, serão divulgadas pelo sistema no sítio www.gov.br/compras, e vincularão os participantes e a administração, sendo de responsabilidade dos licitantes, seu acompanhamento.

3.3. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

3.4. A participação no certame, sem que tenha sido tempestivamente impugnado o presente Edital, implicará a plena aceitação por parte dos interessados das condições nele estabelecidas.

3.5. A petição de impugnação apresentada por empresa deve ser firmada por sócio, pessoa designada para a administração da sociedade, ou procurador, e vir acompanhada, conforme o caso, de estatuto ou contrato social e suas posteriores alterações, se houver, do ato de designação do administrador, ou de procuração pública ou particular (instrumento de mandato com poderes para impugnar o Edital).

3.5.1 O não atendimento ao disposto neste item terá como consequência o recebimento da impugnação como pedido de esclarecimento, caso encaminhada no prazo previsto no item 3.1 deste Edital.

3.6. Não serão conhecidas as impugnações apresentadas após o respectivo prazo legal ou, no caso de empresas, que estejam subscritas por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pela proponente.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 4 de 115

CAPÍTULO IV – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

4.1. Os interessados deverão estar previamente credenciados perante o Sistema Eletrônico, por meio do sítio www.gov.br/compras.

4.2. Para ter acesso ao Sistema Eletrônico, os interessados em participar deste Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas quando do credenciamento no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF.

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

4.4 Não poderão disputar desta licitação ou participar da execução do contrato, direta ou indiretamente, sob pena de recebimento das sanções previstas neste Edital:

4.4.1 as empresas que:

- I. não explorem ramo de atividade compatível com o objeto desta licitação;
- II. nos termos do art. 156 da Lei nº 14.133/2021, estejam impedidas de licitar ou contratar com o Distrito Federal (inc. III c/c §4º), ou declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública (inc. IV c/c §5º);

4.4.2 as pessoas físicas e/ou jurídicas que se enquadrem nas hipóteses previstas no art. 14, da Lei nº 14.133/2021 ou naquelas previstas no art. 12 da Lei nº 8.429/1992.

CAPÍTULO V – DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

5.1. O licitante deverá encaminhar proposta, preferencialmente preenchida na forma do Anexo IV (Modelo da Proposta de Preços), exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico, até a data e o horário marcados para abertura da sessão, quando então será encerrada automaticamente a fase de recebimento de propostas.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 5 de 115

5.1.1. O licitante deverá consignar, na forma expressa no Sistema Eletrônico, o VALOR UNITÁRIO DO ITEM, considerando e incluindo todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto.

5.1.1.1 Os preços unitários e totais da proposta a ser encaminhada por meio do sistema *Compras.gov.br* não poderão exceder a 02 (duas) casas decimais. Havendo necessidade de arredondamento, este deverá dar-se para menor.

5.1.2. Será adotado o critério de **MENOR PREÇO TOTAL** para julgamento e classificação das propostas, observados os prazos máximos, as especificações técnicas e os parâmetros mínimos de desempenho e qualidade definidos no Edital.

5.1.3. Nessa fase não haverá ordem de classificação das propostas, observado o disposto no Capítulo VII deste Edital (DO MODO DE DISPUTA E DA FORMULAÇÃO DE LANCES).

5.1.4. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

5.1.5. As propostas ficarão disponíveis no Sistema Eletrônico e a existência de qualquer elemento que possa identificar o licitante importará a sua desclassificação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

5.2. As propostas deverão ter validade mínima de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital, sendo que os licitantes ficam liberados dos compromissos caso não sejam convocados para contratação dentro do prazo de validade ofertado.

5.2.1. Caso a proposta seja omissa quanto ao prazo de validade, este será considerado como aceito pelo licitante para todos os efeitos.

5.3. No cadastramento da proposta inicial, o fornecedor deverá, também, assinalar Termo de Aceitação, em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

5.3.1. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

5.3.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital de Pregão Eletrônico e seus anexos;



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 6 de 115

5.3.3. que se responsabiliza pelas transações que forem efetuadas no sistema, assumindo-as como firmes e verdadeiras;

5.3.4. que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

5.3.5. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

5.4. O licitante enquadrado como uma das entidades preferenciais, microempresa ou empresa de pequeno porte, deverá declarar, em campo próprio do Sistema Eletrônico, que atende aos requisitos do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, para fazer jus aos benefícios previstos nessa Lei.

5.4.1. O tratamento diferenciado, no âmbito deste Edital, concedido às microempresas e às empresas de pequeno porte, estende-se também, como entidades preferenciais, ao produtor rural pessoa física e ao agricultor familiar conceituado na Lei nº 11.326, de 24 de julho de 2006, com situação regular na Previdência Social e no Município, que tenham auferido receita bruta anual até o limite de que trata o inciso II do caput do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, bem como às sociedades cooperativas que tenham auferido, no ano-calendário anterior, receita bruta até o limite supracitado, nela incluídos os atos cooperados e não-cooperados, nos termos do art. 34 da Lei nº 11.488/2007.

5.5. A falsidade de quaisquer das declarações de que tratam os itens 5.3 e 5.4 sujeitará o licitante às sanções previstas neste Edital e na legislação.

5.6. Essa fase será encerrada automaticamente com a abertura da sessão pública.

CAPÍTULO VI – DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO

6.1 A sessão pública deste pregão será aberta automaticamente pelo Sistema Eletrônico na data e na hora indicadas no preâmbulo deste Edital, no sítio <http://www.compras.gov.br>.

6.2 Durante a sessão pública, somente será considerada oficial a comunicação entre o Pregoeiro e os licitantes ocorrida exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do Sistema Eletrônico.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 7 de 115

6.3 Cabe 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 qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

CAPÍTULO VII – DO MODO DE DISPUTA E DA FORMULAÇÃO DE LANCES

7.1. Para este certame será adotado, para o envio de lances, o modo de disputa aberto, na conformidade com o inciso I do art. 56 da Lei nº 14.133/2021 c/c o artigo 124 do Decreto Distrital nº 44.330/2023, observados os critérios a seguir.

7.2 Aberta a etapa competitiva, os licitantes classificados poderão encaminhar lances, exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico, sendo imediatamente informados do horário e do valor consignados no registro de cada lance.

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

7.4. O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado no sistema, observado o intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

7.5 Observado o disposto no item 7.4, o licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de 15 (quinze) segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

7.6. No caso de lances iguais, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.

7.7. Durante a sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação do ofertante.

7.8. A etapa de envio de lances na sessão pública, durará 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 8 de 115

7.8.1. A prorrogação automática da etapa de envio de lances de que trata o item 7.8 será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratarem de lances intermediários.

7.8.2. Na hipótese de não haver novos lances na forma estabelecida nos itens 7.8 e 7.8.1, a sessão pública será encerrada automaticamente.

7.8.3. Encerrada a sessão pública sem prorrogação automática pelo sistema, nos termos do disposto no item 7.8.2, o pregoeiro poderá, assessorado pela equipe de apoio, admitir o reinício da etapa de envio de lances, em prol da consecução do melhor preço, mediante justificativa.

7.8.4. Atendendo ao disposto ao art. 57 da Lei Federal nº 14.133/2021, o intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta, será de:

7.8.4.1. R\$ 500,00 (quinhentos reais) para o item 1; e

7.8.4.2. R\$ 0,50 (cinquenta centavos) para o item 2.

7.9. Na hipótese de o sistema eletrônico se desconectar no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

7.10. Quando a desconexão do Sistema Eletrônico persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos para o TCDF, a sessão do pregão na forma eletrônica será suspensa e reiniciada somente depois de decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação do fato aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

7.11. Encerrada a fase de lances sem que tenha havido disputa, ocorrendo empate entre 02 (dois) ou mais licitantes, mesmo após a aplicação do disposto nos capítulos VIII e IX deste Edital, conforme art. 60 da Lei nº 14.133/2021, serão utilizados os seguintes critérios de desempate, nesta ordem:

- I. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;
- II. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, a qual será mensurada a partir das anotações realizadas no SICAF, tendo como parâmetros preferencialmente a ser utilizados os registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 9 de 115

- a. em primeira instância, a empresa que tiver o menor número de sanções de multa; e
 - b. permanecendo o empate, a empresa que tiver o menor número de sanções de advertência.
- III. desenvolvimento, pelo licitante, de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho;
- IV. desenvolvimento, pelo licitante, de programa de integridade, em conformidade com a Lei Federal nº 12.846/2013.
- 7.11.1. Permanecendo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:
- I. empresas estabelecidas no Distrito Federal;
 - II. empresas brasileiras;
 - III. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
 - IV. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

CAPÍTULO VIII - DO EMPATE FICTO

8.1 Será assegurado, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, observada a declaração de que trata o Item 5.5 deste Edital.

8.1.1 Nos termos do disposto no art. 4º §2º da Lei nº 14.133/2021, as entidades preferenciais, microempresa ou empresa de pequeno porte, que desejarem se utilizar dos benefícios previstos nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006 deverão apresentar declaração específica de que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não celebraram contratos com a Administração Pública nos quais os valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

8.2 Entende-se por empate, aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam até 5% (cinco por cento) superiores ao melhor preço.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 10 de 115

8.3 Para efeito do disposto no art. 44 da Lei Complementar nº 123/2006, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

8.3.1 a microempresa ou a empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada, pelo sistema, para apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora, no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances do certame, sob pena de preclusão. Caso apresente preço inferior àquela considerada vencedora, será convocada para encaminhar proposta nos termos do Item 9.4 deste Edital;

8.3.2 não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma prevista no subitem anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese dos §§ 1º e 2º do art. 44 da Lei Complementar nº 123/2006, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

8.3.3 no caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos §§ 1º e 2º do art. 44 da Lei Complementar nº 123/2006, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta;

8.3.4 na hipótese da não contratação nos termos previstos no caput do art. 45 da Lei Complementar nº 123/2006, a empresa ofertante da proposta originalmente vencedora do certame será convocada para encaminhar proposta nos termos do Item 9.4 deste Edital; e

8.3.5 o disposto no art. 45 da Lei Complementar nº 123/2006 somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

CAPÍTULO IX – DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

9.1. Nos termos do art. 59 da Lei nº 14.133/2021, e do art. 1º da Lei Distrital nº 5.525/2015, regulamentada pelo Decreto Distrital nº 39.453/2018, serão desclassificadas as propostas que:

9.1.1. contiverem vícios insanáveis;

9.1.2. não obedecerem às especificações técnicas pormenorizadas no edital;

9.1.3. não estiverem em conformidade com quaisquer outras exigências contidas neste ato convocatório, desde que insanável;



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 11 de 115

9.1.4. apresentarem, após a fase de disputa, valores unitários superiores aos estimados no Anexo II (Estimativa de Preços e Especificações Técnicas) ou com preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não venham a ter a sua viabilidade demonstrada por meio de documentação comprobatória de que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto.

9.1.4.1. Caso seja apresentada proposta com valores unitários superiores ao definido na condição prevista no subitem 9.1.4, o licitante poderá ajustar o valor proposto ao estabelecido, após solicitação do Pregoeiro, por meio de diligência, mediante apresentação da proposta ajustada em sessão pública eletrônica, desde que não eleve outros itens como forma de compensação.

9.1.4.2. O não atendimento da diligência no prazo fixado ou a recusa em fazê-lo caracteriza hipótese de desclassificação da proposta.

9.2. Os documentos que compõem a proposta do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

9.3. Os documentos complementares à proposta, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no edital e já apresentados, serão encaminhados pelo licitante mais bem classificado após o encerramento do envio de lances.

9.4 O licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar deverá encaminhar, **no prazo de 2 (duas) horas**, prorrogável nos termos do §2º do art. 130 do Decreto Distrital nº 44.330/2023, contado da solicitação do Pregoeiro, por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema Compras.gov.br, a proposta de preço adequada ao último lance, preferencialmente preenchida na forma do Anexo IV – Modelo de Proposta de Preços, juntamente com

9.4.1 a declaração de que atende aos requisitos previstos no art. 2º da Lei Distrital nº 4.770, de 22 de fevereiro de 2012, se for o caso;

9.4.2 declaração de que está ciente do disposto no item 4.2.5 do Anexo I do Edital, acerca da exigência prevista no art. 2º da Lei Distrital nº 6.679/2020;

9.4.3 a documentação complementar relativa à habilitação (Capítulo XI);

observando-se, ainda, o disposto no item 5.1.1.1 deste Instrumento.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 12 de 115

- 9.5. 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 as disposições do Edital.
- 9.6. Havendo necessidade de envio de documentos complementares após o julgamento da proposta, esses deverão ser encaminhados na forma do item 10.4.
- 9.7. Para efeito do julgamento da proposta, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas relativas aos documentos, desde que não alterem suas substâncias e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 9.8. Em caráter de diligência, os documentos remetidos por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema Compras.gov.br poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada, a qualquer momento. Nesse caso, os documentos deverão ser encaminhados, no prazo estabelecido pelo Pregoeiro, ao Serviço de Licitação do Tribunal de Contas do Distrito Federal, localizado no 2º Andar do Edifício Anexo do TCDF, Edifício Palácio Costa e Silva, CEP 70075-901, Brasília/DF.
- 9.9. Havendo a necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que trata o item 9.7 ou o recebimento dos documentos solicitados na forma do item 9.8, a sessão pública somente será reiniciada após aviso prévio no Sistema Eletrônico com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, com registro em ata.
- 9.10. Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do licitante, para os quais ele renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração.
- 9.11. O licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação indicada neste Capítulo, será desclassificado e sujeitar-se-á às sanções previstas neste Edital.
- 9.12. Se a proposta não for aceitável ou se o licitante não atender às exigências de habilitação, o Pregoeiro examinará as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda a este Edital e seus anexos.
- 9.13. O Pregoeiro encaminhará, pelo Sistema Eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 13 de 115

juízo e o valor estimado para a contratação, não sendo admitida negociação de condições diferentes daquelas previstas no Edital.

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

9.15. Constatado o atendimento às exigências fixadas no Edital, o licitante com proposta de MENOR PREÇO TOTAL será declarado vencedor, ressalvada a eventual necessidade de apresentação de amostra, restando pendente, ainda, a verificação dos documentos de habilitação.

CAPÍTULO X – DA AMOSTRA / PROVA DE CONCEITO

10.1 A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar será convocada pelo Pregoeiro para realização de Prova de Conceito, que consistirá na apresentação de 1 (uma) instância em equipamento da própria licitante e implementação dos cenários de uso descritos neste item e no Anexo V.

10.2 A licitante deverá demonstrar pleno conhecimento da plataforma OTRS e dos pacotes disponíveis, procedimentos de instalação, atualização e migração de versão, seu funcionamento, arquitetura de software, arquivos e sua localização, documentação oficial, API, domínio da sua linguagem de programação, domínio de softwares dependentes, configuração, parâmetros de configuração e sua localização, domínio de valores desses parâmetros e respectivos resultados esperados, bem como capacidades de pesquisa na documentação oficial e não oficial, em especial aquela disponibilizada pela comunidade de software.

10.3 São requisitos gerais que serão analisados na apresentação da PoC:

10.3.1. Capacidade de interpretar a descrição da amostra e implementá-la à luz das funcionalidades e recursos disponíveis na plataforma OTRS.

10.3.2. Capacidade de inferir fluxos de trabalho e processos que, uma vez implementados, não só viabilizem como também facilitem a operação da amostra.

10.3.3. Capacidade de utilizar de forma criativa as funcionalidades e recursos disponíveis na plataforma OTRS com vistas a atender requisitos da amostra.

10.3.4. Capacidade de desenvolver e codificar rapidamente customizações para atender aos requisitos da amostra.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 14 de 115

10.3.5. Acesso web via protocolo HTTPS.

10.3.6. Navegação utilizando Google Chrome 93 ou superior.

10.4. O prazo para realização da PoC será de 15 (quinze) dias úteis, a contar da convocação do Pregoeiro, pelo sistema.

10.4.1. Serão informados, pelo sistema, o local, a data e o horário para realização da PoC.

10.4.2. A PoC será realizada das 13h às 19h, presencialmente, nas dependências do TCDF.

10.4.3. A sala de realização da PoC será disponibilizada pelo órgão licitante, que designará a Comissão Técnica responsável pela sua avaliação, bem como a sua gravação.

10.4.4. Durante a apresentação, a Comissão Técnica poderá solicitar esclarecimentos e apresentação de configurações ou códigos utilizados na PoC.

10.4.5. Caso exista alguma impossibilidade de atender a algum requisito da PoC da forma como especificado, a licitante deverá demonstrar tal situação, para análise e deliberação da Comissão Técnica.

10.4.6. Será facultado às demais licitantes o acompanhamento da apresentação da PoC, limitado a uma única pessoa por licitante, na condição de ouvinte.

10.5. A PoC será analisada e testada pela Comissão Técnica designada pelo TCDF, composta de, pelo menos, 1 (um) profissional capacitado OTRS Administrador, que emitirá parecer técnico acerca do atendimento prestado.

10.5.1. Cada item da lista utilizada na descrição dos cenários da PoC constante no Anexo V contará como um requisito específico, totalizando 171 itens.

10.5.2. O não atendimento de 10% (dez por cento) ou mais dos requisitos específicos será considerado como um não atendimento da PoC, ensejando na desclassificação da licitante.

10.6. A Comissão Técnica do TCDF terá a prerrogativa de solicitar a saída de pessoas que venham a interferir negativamente no andamento dos trabalhos.

10.7. A não comprovação das características exigidas importará a desclassificação da proposta.

10.8. No caso de a licitante não ser aprovada na Prova de Conceito, o pregoeiro convocará a colocada subsequente (observando a ordem de classificação estabelecida no final da etapa competitiva por meio de lances) e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda o especificado na Prova de



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 15 de 115

Conceito.

10.9. O parecer técnico acerca do atendimento prestado na PoC ficará disponível para verificação a partir da data de sua aprovação.

10.10. O resultado da conformidade da amostra poderá ser contestado pelas demais licitantes após sua divulgação, nos termos do Capítulo XIII deste Edital.

10.11. A PoC deverá ser prestada sem qualquer custo para o TCDF e a licitante que for reprovada não terá direito a qualquer indenização.

CAPÍTULO XI – DA HABILITAÇÃO

11.1 A habilitação dos licitantes será verificada por meio do SICAF (habilitação parcial) e da documentação complementar especificada neste Edital.

11.2. O licitante que não atender às exigências de habilitação parcial no SICAF deverá apresentar documentos que as supram.

11.3. O licitante deverá apresentar a seguinte documentação complementar:

- I. Certidão Negativa de Débitos com a Fazenda do Distrito Federal, em conformidade com o art. 193 da Lei nº 5.172/1966 (Código Tributário Nacional), c/c o inc. III do art. 68 da Lei nº 14.133/2021. Esta certidão será exigida se não estiver contemplada no SICAF;
- II. registro comercial, no caso de empresário individual; ou ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores e alterações ou da consolidação respectiva;
- III. Atestado(s) de Capacidade Técnica ou Certidão(ões) que comprove(m) que o licitante tenha executado, ou que esteja executando, para órgão ou entidade da Administração Pública Direta ou Indireta, Federal, Estadual, Municipal ou do DF, ou ainda, para empresas privadas, prestação de serviço de:
 - III.1. suporte técnico à plataforma OTRS, para o mínimo de 100 agentes, pelo período de pelo menos 1 (um) ano (para o ITEM 1);



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 16 de 115

III.2. administração e desenvolvimento na plataforma OTRS, pelo período de pelo menos 1 (um) ano (para o **ITEM 2**).

IV. Comprovante de que possui propriedade de projeto de desenvolvimento, disponível em repositório público de versionamento de código, que represente um pacote adicional da OTRS, em que o primeiro *commit* seja anterior à data de publicação do Edital e em que o último *commit* não tenha mais do que 2 (anos), e cuja funcionalidade agregue funcionalidades ou recursos não existentes à plataforma OTRS versão 6, similar ou superior (para o **ITEM 2**)

V. Declaração de que disponibilizará profissional(is) com capacitação técnica adequada para execução do objeto.

11.3.1. A não apresentação do documento constante do inciso I não implicará a inabilitação do licitante, salvo se não houver possibilidade de consulta do documento via Internet.

11.4. O licitante que deixar de enviar a documentação indicada neste Capítulo, será inabilitado e sujeitar-se-á às sanções previstas neste Edital.

11.5. O Pregoeiro poderá consultar sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, para verificar as condições de habilitação dos licitantes.

11.6 O licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando documentos comprobatórios da execução dos serviços, tais como: cópias do contrato que deu suporte à contratação ou de sua nota fiscal, endereço atual do emissor do atestado, local em que foram prestados os serviços/fornecimento etc, não se configurando o presente rol como taxativo, mas apenas exemplificativo.

11.7. Os documentos que não estejam contemplados no SICAF, ou que nele constem como vencidos na data de abertura da licitação, deverão ser remetidos pelo licitante, no mesmo prazo estipulado no item 9.4, contados da solicitação do pregoeiro.

11.7.1 No relatório de consulta ao SICAF, emitido para cumprimento do item 11.1, deverá constar, no mínimo, a regularidade com os seguintes entes, em plena validade:

11.7.1.1 Receita Federal e PGFN;

11.7.1.2 Fundo de Garantia pelo Tempo de Serviço (FGTS);

11.7.1.3 Justiça Trabalhista (Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT); e



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 17 de 115

11.7.1.4 Receita Estadual/Municipal/Distrital.

11.8. Em caráter de diligência, o Pregoeiro poderá solicitar, a qualquer momento, em original ou por cópia autenticada, os documentos remetidos por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema *Compras.gov.br*, bem como poderá solicitar correções ou saneamento de omissões na proposta e documentação remetidas.

11.9. Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados deverão estar em nome do licitante, com indicação do número de inscrição no CNPJ.

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

11.11. As exigências de habilitação de licitante estrangeiro serão atendidas mediante documentos equivalentes, os quais poderão inicialmente ser entregues traduzidos para língua portuguesa por tradução livre.

11.11.1. Caso o licitante vencedor seja estrangeiro, para fins de assinatura do contrato, os documentos de que trata esse item deverão ser traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos dispostos no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

11.12. Tratando-se de entidades preferenciais, nos termos do item 5.5, havendo alguma restrição na comprovação de regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa, observada a declaração de que trata o item 5.5 deste Edital.

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

11.14. Para assinatura do contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência contratual.

11.14.1. Caso o vencedor da licitação não comprove as condições de habilitação consignadas no edital ou se recuse a assinar o contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste Edital, será facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 18 de 115

classificação, para a celebração do contrato nas condições propostas pelo licitante vencedor, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares, assinar o contrato.

11.14.2. Na hipótese de nenhum dos licitantes aceitar a contratação nos termos do item 11.14.1, a Administração, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos do edital, poderá:

11.14.2.1 convocar os licitantes remanescentes para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário;

11.14.2.2 adjudicar e celebrar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.

CAPÍTULO XII – DA SUBCONTRATAÇÃO COMPULSÓRIA E DA COTA RESERVADA

12.1 Tendo em vista a necessidade de compatibilização e uniformidade dos itens que compõem a presente licitação, não haverá cota reservada para as entidades preferenciais, prevista no art. 26 da Lei Distrital nº 4.611/2011.

CAPÍTULO XIII – DO RECURSO

13.1 Declarado o vencedor, o Pregoeiro abrirá prazo de 10 (dez) minutos, após o julgamento das propostas de preços e da habilitação, durante o qual qualquer licitante poderá, de forma imediata, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso.

13.1.1 A falta de manifestação no prazo estabelecido autoriza a autoridade competente a adjudicar o objeto ao licitante vencedor.

13.1.2 O licitante que registrar intenção de recurso deverá apresentar as razões do recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de 03 (três) dias úteis, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados a apresentar contrarrazões, também via sistema, em igual prazo, que começará a correr do término do prazo do recorrente.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 19 de 115

13.2 Para fundamentar suas razões ou contrarrazões de recurso, o licitante interessado poderá solicitar, a partir do encerramento da fase de lances, vista dos autos, que permanecerão franqueados aos recorrentes no Serviço de Licitação do TCDF, bem como no sistema de processo eletrônico do TCDF, no sítio <http://www.tc.df.gov.br/>, link “Consulta Processual”, “Consulta Rápida”, por meio do número do processo indicado na capa deste Edital.

13.3 Os recursos rejeitados pelo Pregoeiro serão apreciados pela autoridade competente, que proferirá decisão definitiva antes da adjudicação do objeto e homologação do procedimento.

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

CAPÍTULO XIV – DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

14.1 Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e exauridos os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade competente para adjudicação do objeto e homologação do certame, observado o disposto no art. 71 da Lei nº 14.133, de 2021.

CAPÍTULO XV – DA REVOGAÇÃO E ANULAÇÃO

15.1. A autoridade competente poderá revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade resultante de fato superveniente devidamente comprovado e deverá anulá-la, de ofício ou mediante provocação de terceiros, por ilegalidade insanável.

15.1.1. Os licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do contratado de boa-fé ao ressarcimento dos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

CAPÍTULO XVI – DA CONTRATAÇÃO

16.1. A contratação será regida, especialmente, pelos itens constantes do Anexo I (Termo de Referência) e do Anexo VIII (Minuta de Contrato), a seguir elencados:

Anexo I do Edital – Termo de Referência	
16.1.1 DO INSTRUMENTO DE AJUSTE	Item 4.2



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 20 de 115

16.1.1.1 DO CONTRATO	Anexo VIII
16.1.2. DÚVIDAS E ESCLARECIMENTOS	Item 3.2
16.1.3 DEVERES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE	Item 5.2
16.1.4 DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA	Item 5.3
16.1.5 DOS MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO	Item 5.10
16.1.6. DAS SANÇÕES APLICÁVEIS	Item 8
Anexo VIII – Minuta do Contrato	
16.1.7. DA VIGÊNCIA	Cláusula 3ª
16.1.8. DOS PRAZOS E DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	Cláusula 4ª
16.1.9. DO REAJUSTE DE PREÇOS	Cláusula 6ª
16.1.10. DOS DIREITOS AUTORAIS	Cláusula 7ª
16.1.11. DA FISCALIZAÇÃO	Cláusula 10ª
16.1.12. DA GARANTIA CONTRATUAL	Cláusula 11ª
16.1.13. DO RECEBIMENTO DO OBJETO	Cláusula 12ª
16.1.14. DO PAGAMENTO	Cláusula 14ª
16.1.15. DAS SANÇÕES APLICÁVEIS	Cláusula 15ª

16.2 Além do disposto no item 16.1, a contratação deverá obedecer às demais cláusulas do Anexo I do Edital – Termo de Referência.

CAPÍTULO XVII – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1 São partes integrantes deste Edital o Anexo I (Termo de Referência), Anexo II (Especificações Técnicas), Anexo III (Estimativa de Preços), Anexo IV (Modelo da Proposta de Preços), Anexo V (Amostra – Prova de Conceito (PoC)), Anexo VI (Modelo de Ordem de Serviço), Anexo VII (Modelo de Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança Vigentes) e Anexo VIII (Minuta do Termo de Contrato).

17.2 Independente de declaração expressa, a simples participação nesta licitação implica a aceitação das condições estipuladas no presente Edital e seus anexos e submissão total às normas nele contidas.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 21 de 115

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

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

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

17.6 Em caso de divergência entre as disposições contidas em normas infralegais e aquelas contidas neste Edital, prevalecerão as últimas.

17.7 Este Pregão poderá ter a data de abertura da sessão pública transferida por conveniência do TCDF, sem prejuízo do disposto no art. 55, da Lei nº 14.133/2021.

17.8 Nos termos do artigo 1º da Lei Distrital nº 5.061/2013, c/c o artigo 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, é estritamente vedado o uso de mão de obra infantil.

17.8.1 O uso ou o emprego da mão de obra infantil poderá constituir motivo para a rescisão do ajuste e a aplicação de multa, sem prejuízo das sanções legais cabíveis.

17.9 Nos termos da Lei Distrital nº 5.448/2015, regulamentada pelo Decreto Distrital nº 38.365/2017, é estritamente proibido o uso ou o emprego de conteúdo discriminatório, relativo às hipóteses previstas no art. 1º do mencionado diploma legal, podendo sua utilização ensejar a rescisão do ajuste e aplicação de multa, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

17.10 Sem prejuízo do disposto no Item 3.2.1:

17.10.1 o esclarecimento de dúvidas de ordem técnica (Anexos I a VIII) poderá ser realizado junto à Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), por meio do telefone (61) 3314-2242, no horário de 13h00 a 18h30.

17.10.2 o esclarecimento de dúvidas sobre o Edital poderá ser realizado junto ao Serviço de Licitação (SELIC), por meio dos telefones (61) 3314-2742 e 3314-2202, no horário de 13h00 a 18h30.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 22 de 115

17.11 Para todos os atos praticados em decorrência deste Edital, deverá sempre ser observado o horário de Brasília/DF.

17.12. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus anexos, quando definidos em dias, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

17.12.1. Somente se iniciam ou vencem os prazos em dias que haja expediente neste Tribunal de Contas do Distrito Federal.

17.12.2. Para os fins do item 17.12, serão considerados dias úteis aqueles definidos no calendário oficial do Tribunal de Contas do Distrito Federal, salvo aqueles envolvendo prazos definidos automaticamente pelo sistema *Compras.gov.br*.

CAPÍTULO XVIII – DO FORO

18.1 Fica eleito o Foro da Justiça Comum do Distrito Federal para dirimir eventuais controvérsias relativas ao presente Pregão.

Brasília - DF, em __ de _____ de 2024.

ASSINADO DIGITALMENTE

Chefe do Serviço de Licitação



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF - SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 23 de 115

PREGÃO ELETRÔNICO Nº __/2024

ANEXO I**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL****TERMO DE REFERÊNCIA N.º 48/2023**

OBJETO	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte técnico e administração e desenvolvimento (sob demandas) para a plataforma OTRS (Open Technology Real Services) de software livre (<i>fork</i> ZnuNy, Ootobo ou similar), pelo período de 36 (trinta e seis) meses, de acordo com as quantidades e especificações para atendimento de demandas internas do Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF).
PROCESSO	00600-00010760/2023-51
ESTIMATIVA	R\$ 2.852.798,55
DATA DA ESTIMATIVA	09.10.2023
REGIME	EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO
JULGAMENTO	MENOR PREÇO

RESPONSÁVEIS PELO PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

ÁREA ADMINISTRATIVA Oswaldo Junqueira Vaz Júnior Darlan Lima Carneiro	TELEFONE: (61) 3314-2870 EMAIL: spc@tc.df.gov.br
EQUIPE REQUISITANTE Fábio Pina Marques de Sousa Alessandro Salomão Gonçalves Thiago Alves Ribeiro	TELEFONE: (61) 33142242 EMAIL: fabio.marques@tc.df.gov.br alessandro.goncalves@tc.df.gov.br thiagoalves@tc.df.gov.br



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 24 de 115

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte técnico e administração e desenvolvimento (sob demandas) para a plataforma OTRS (**Open Technology Real Services**) de software livre (*fork Znuyn, Otobo ou similar*), pelo período de 36 (trinta e seis) meses, para atendimento de demandas internas do Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF), **em lote único contemplando os seguintes itens:**

1.1.1. **ITEM 1:** Prestação de serviço de suporte técnico para a plataforma OTRS (**Open Technology Real Services**) de software livre (*fork Znuyn, Otobo ou similar*), com demanda de **até 3** (três) instâncias de produção, pagos por **preço** mensal, **variável** em função do cumprimento de metas de nível de serviço, durante o período de **até 36** (trinta e seis) meses, **nos termos do Anexo II do Edital.**

1.1.2. **ITEM 2:** Prestação de serviços **sob demanda** de administração e desenvolvimento de software para a plataforma OTRS, com base em um catálogo de serviços, previstos nos itens 5 e 6 do Anexo II, pagos mensalmente em função do número de Unidades de Serviço Técnico (UST) **efetivamente** consumidas e concluídas **no período, durante** o período de 36 (trinta e seis) meses.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1.1. **Modernização da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), por intermédio de disponibilização de uma plataforma de OTRS (*Open Technology Real Services*), a fim de subsidiar a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), Ministério Público de Contas (MPC) e Ouvidoria do TCDF.**

2.2. MOTIVAÇÃO

2.2.1. Razões de direito

2.2.1.1. Consoante determina o inciso IX do art. 21-A da Resolução TCDF nº 316/2018, compete à Secretaria de Tecnologia da Informação planejar a aquisição, contratação ou locação de recursos de Tecnologia da Informação de que o Tribunal necessite.

2.2.1.2. **Ainda no que trata o art. 77, o inciso X desse mesmo Regulamento informa que é atribuição inerente ao papel gerencial e de caráter geral dos ocupantes de cargos de**



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 25 de 115

natureza especial, de cargos em comissão e de funções de confiança de direção, chefia e supervisão: Explicitar a necessidade, a motivação, os resultados a serem alcançados, a especificação técnica, as quantidades e o orçamento de contratação de bens e serviços pertinentes a sua área de atuação.

2.2.2. Razões de fato

2.2.2.1. A contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte técnico, administração e desenvolvimento, sob demanda, para a plataforma OTRS objetiva atender a **3 (três)** diferentes Instâncias (**uma interna e duas externas**) deste Tribunal: (i) STI e Mensageria, englobados atualmente no sistema “Resolve”, que atende demandas internas de chamados; (ii) Ouvidoria; e (iii) Ministério Público de Contas (MPC).

2.2.2.1.1. No caso da instância **interna** (STI e Mensageria), já existe um fluxo de atividades na plataforma OTRS, embora carente de melhorias, principalmente no que diz respeito às atividades de administração e desenvolvimento.

2.2.2.1.2. **Por outro lado, no caso das instâncias externas** (Ouvidoria e do MPC), objetiva-se implementar a plataforma OTRS, visando substituir os fluxos de atividades atualmente realizados.

2.2.2.2. **Dessa forma, a** modernização e otimização dos recursos tecnológicos utilizados pela STI, Mensageria, Ouvidoria e MPC, faz-se necessária para proporcionar uma execução mais eficiente dos serviços de suporte técnico e atendimento de requisições dos servidores do Tribunal, desenvolvimento tecnológico, recebimento de denúncias, reclamações, solicitações e demais demandas oriundas do público externo.

2.2.2.3. Busca-se, com a presente contratação, uma atualização tecnológica e expansão da plataforma OTRS em uso nesta Corte de Contas, objetivando aumentar a segurança e evoluir os fluxos operacionais e alçadas de aprovações, dentre outras customizações referentes à experiência do usuário.

2.2.2.4. A plataforma baseada no software OTRS, utilizada efetivamente no Tribunal de Contas do Distrito Federal desde 2017, ampara todo o gerenciamento de chamados e processos de atendimento da STI (Sistema “Resolve”), bem como as atividades inerentes às operações da Tecnologia da Informação (TI) a cargo da Equipe “Ateliê de Software” e,



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 26 de 115

portanto, é uma das soluções que suporta os serviços de suporte técnico e desenvolvimento tecnológico no Tribunal. Trata-se de uma plataforma *open source*, adquirida inicialmente na versão 6.02 e operada atualmente na versão 6.5, após upgrade realizado no ano corrente.

2.2.2.5. Conforme levantamento realizado em agosto/2023, os serviços de TI são utilizados por **971 clientes internos** (usuários ativos no SIGA e ambiente AD), incluindo servidores, terceirizados e estagiários que fazem uso de algum recurso tecnológico no Tribunal. Neste contexto, o sistema “Resolve” exerce importante papel de suporte, ao receber e registrar demandas (tratamentos de incidentes e atendimentos de requisições de serviços) que são direcionadas à STI para que sejam devidamente atendidas pelo corpo técnico.

2.2.2.6. A plataforma OTRS – em relação às atividades da STI – resulta na necessidade não só de um suporte técnico com vistas a garantir a disponibilidade da solução, mas também de uma estrutura para a administração e desenvolvimento de novos projetos na plataforma.

2.2.2.7. **Nesse** cenário, a sustentação da plataforma OTRS requer uma capacitação específica, considerando um conjunto de conhecimentos que vão além daqueles atualmente disponíveis na STI, seja diretamente ou via contratos de terceirização, a exemplo de conhecimentos de desenvolvimento *Shell, Perl, Template Toolkit e Javascript*, bem como experiência com modelagem de processos de atendimento na própria OTRS. Ademais, a STI não possui mão de obra dedicada para a sustentação da OTRS, muito menos para garantir a sua evolução e aperfeiçoamento constante, o que pode ocasionar riscos ao bom funcionamento e segurança de dados, conforme aprofundado no Estudo Técnico Preliminar que integra este processo de contratação.

2.2.2.8. **Diante de todo exposto**, além de atender à instância STI, objetiva-se, por meio da presente contratação, implementar um fluxo robusto via plataforma OTRS para realização das atividades de captação, por parte da Ouvidoria do TCDF e do Ministério Público de Contas (MPC) junto ao Tribunal, de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de informação de usuários externos, fluxo este que atualmente é controlado por meio de Wordpress, E-mail (Outlook) e planilhas de Excel.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 27 de 115

2.3. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

2.3.1. Atendimento eficaz das demandas internas e externas do TCDF, por meio de ferramentas para gerenciamento de chamados (plataforma OTRS), no que diz respeito à captação e tratamento de incidentes e requisições de serviços pelas diversas áreas do Tribunal via Sistema “Resolve”.

2.3.2. Implementação da plataforma OTRS para atendimento das demandas da Ouvidoria e MPC quanto ao atendimento e gerenciamento de denúncias, reclamações, solicitações de informações e afins por parte do público externo.

3. DESCRIÇÃO DO OBJETO

3.1. DESCRIÇÃO DO OBJETO

3.1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte técnico e administração e desenvolvimento (sob demandas) para a plataforma OTRS (Open Technology Real Services) de software livre (fork Znuyn, Otobo ou similar), pelo período de 36 (trinta e seis) meses, de acordo com as quantidades e especificações descritas neste Termo de Referência e os seus Anexos, principalmente o Anexo II.

3.1.1.1. **ITEM 1:** Prestação de serviço de suporte técnico para a plataforma OTRS (Open Technology Real Services) de software livre (fork Znuyn, Otobo ou similar), com demanda de até 3 (três) instâncias de produção, pagos por preço mensal, variável em função do cumprimento de metas de nível de serviço, durante o período de até 36 (trinta e seis) meses, nos termos do Anexo II do Edital.

3.1.1.2. **ITEM 2:** Prestação de serviços sob demanda de administração e desenvolvimento de software para a plataforma OTRS, com base em um catálogo de serviços, previstos nos itens 5 e 6 do Anexo II, pagos mensalmente em função do número de Unidades de Serviço Técnico (UST) efetivamente consumidas e concluídas no período, durante o período de 36 (trinta e seis) meses.

3.2. DÚVIDAS E ESCLARECIMENTOS

3.2.1. Em caso de dúvida de ordem técnica quanto aos serviços e suas especificações, é conveniente o contato do interessado com a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) do TCDF, localizada na Praça do Buriti, Edifício Anexo, 1º andar do Tribunal de Contas do DF, telefones



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 28 de 115

(61) 3314-2242 das 13h00 às 18h30 ou por e-mail: fabio.marques@tc.df.gov.br.

4. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E INSTRUMENTO DE AJUSTE

4.1. DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1.1. Na prestação de serviços, deverão ser observados as especificações técnicas e os padrões de qualidade exigidos no presente Instrumento, bem como a aplicação uniforme de materiais e de tecnologias.

4.2. DO INSTRUMENTO DE AJUSTE

4.2.1. Sem prejuízo do Título III (Dos Contratos Administrativos) da Lei nº 14.133/2021, o presente Instrumento, os demais Anexos e a proposta do adjudicatário serão partes integrantes do **Contrato**.

4.2.2. A recusa injustificada do adjudicatário em **assinar o Contrato** no prazo de 5 (cinco) dias úteis após seu envio caracteriza o descumprimento total da obrigação, sujeitando-o às penalidades legalmente estabelecidas e faculta ao TCDF convocar os proponentes remanescentes, obedecida a ordem de classificação.

4.2.3. O prazo de que trata o item 4.2.2 poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, na forma do disposto no §1º do art. 90 da Lei nº 14.133/2021.

4.2.4. É vedada a subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto do presente Instrumento.

4.2.5. Previamente à assinatura do Instrumento Contratual, a CONTRATADA deverá comprovar documentalmente o cumprimento da exigência de equidade salarial em seu quadro de funcionários no prazo de 5 (cinco) dias, contados da publicação do resultado da licitação, prorrogável, justificadamente, por igual período e uma única vez, em conformidade com o art. 2º da Lei Distrital nº 6.679/2020.

4.2.5.1. Caso a empresa não conte com mecanismos de garantia de equidade salarial, poderá apresentar, no mesmo prazo estabelecido no item 4.2.5, plano para adoção das ações elencadas no inciso II do art. 2º da Lei Distrital nº 6.679/2020, ou outras que visem ao alcance do mesmo objetivo, com prazo para implantação de no máximo 90 (noventa) dias.

4.2.6. A empresa vencedora de processo licitatório que não aceite as condições impostas no item



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 29 de 115

4.2.5 ficará impedida de assinar o respectivo termo de contrato, ficando a Administração Pública autorizada a convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo, de conformidade com o ato convocatório, ou para uma segunda rodada de negociação, ou revogar a licitação, de acordo com o disposto pela Lei Federal nº 14.133/2021.

4.2.7. O licitante vencedor, previamente à assinatura do contrato, deverá comprovar que possui em seu quadro de funcionários, profissional(is), com capacitação técnica para execução dos serviços.

4.3. DA JUSTIFICATIVA PARA AGRUPAMENTO LOTE ÚNICO

4.3.1. O objeto da presente contratação é composto por atividades interdependentes. Considera-se não ser viável técnica e economicamente o parcelamento do objeto da contratação. Os serviços prestados nas atividades de administração e desenvolvimento, se entregues com má qualidade, tem potencial de gerar incidentes a serem tratados pelo suporte. Assim, o parcelamento da solução faria com que a CONTRATADA, para prestar os serviços de administração e desenvolvimento, não se comprometesse com a qualidade das entregas, haja vista que os incidentes precisariam ser resolvidos por outra CONTRATADA.

4.3.2. Além disso, o não parcelamento tem potencial de trazer uma maior economia para a contratação, pois a eventual CONTRATADA poderia diluir seus custos fixos de alocação de pessoal no contrato para a prestação de ambos os serviços e melhor aproveitamento de tempo ocioso. Na hipótese de parcelamento, cada empresa seria obrigada a alocar profissionais diferentes, o que provavelmente aumentaria o custo individual de cada contrato.

5. MECANISMOS DE GESTÃO CONTRATUAL

5.1. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1.1. Para a execução do contrato, será implementado o método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela verificação de aderência dos serviços prestados aos padrões de qualidade exigidos; e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos necessários.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF - SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 30 de 115

5.1.2. A execução dos serviços contratados pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

5.1.2.1. **À CARGO DO CONTRATANTE:**

5.1.2.1.1 GESTOR DO CONTRATO: servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado pela autoridade competente;

5.1.2.1.2. FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO: servidor da área de Tecnologia da Informação designado pelo CONTRATANTE para a fiscalização técnica da execução contratual e pela verificação dos resultados pretendidos;

5.1.2.1.3. FISCAL REQUISITANTE DO CONTRATO: servidor representante da Área Requisitante da solução, indicado pela autoridade competente dessa área;

5.1.2.1.4. FISCAL ADMINISTRATIVO DO CONTRATO: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

5.1.2.2. **À CARGO DA CONTRATADA:**

5.1.2.2.1. PREPOSTO: representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento.

5.1.2.2.2. A CONTRATADA deverá indicar formalmente um preposto apto a representá-la junto ao CONTRATANTE, o qual deve responder pela fiel execução dos serviços contratados, orientando os técnicos de manutenção que prestarão os serviços de suporte técnico autorizado durante o período da garantia.

5.1.2.2.3 Para evitar que o CONTRATANTE fique eventualmente sem acesso ao preposto, deverá ser indicado um substituto.

5.1.2.2.4. É vedada a indicação de pessoas estranhas ao quadro funcional da CONTRATADA para desempenharem a função de preposto.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 31 de 115

5.2. DEVERES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

- 5.2.1. Designar servidor ou comissão, para acompanhar e fiscalizar o cumprimento contratual, bem como para aprovar a execução do objeto;
- 5.2.2. Relacionar-se com a CONTRATADA somente por meio de pessoa por ela credenciada;
- 5.2.3. Cumprir e fazer cumprir o disposto no presente Instrumento, no ato convocatório e demais anexos, exercendo a fiscalização contratual mediante a verificação da conformidade do objeto executado com as condições, quantidades e especificações estabelecidas;
- 5.2.4. Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a comprovação da manutenção das condições de habilitação e de qualificação exigidas no procedimento de contratação;
- 5.2.5. Efetuar o pagamento devido, mediante Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais;
- 5.2.6. Anotar em registro próprio e notificar a CONTRATADA sobre quaisquer falhas verificadas no cumprimento contratual, para fins de correção dentro do prazo estabelecido;
- 5.2.7. Prestar as informações e os esclarecimentos necessários pertinentes ao cumprimento contratual, que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, por meio de seus empregados e representantes;
- 5.2.8. Permitir, dentro das normas internas, o acesso dos funcionários da CONTRATADA a suas dependências, para fins de cumprimento contratual;
- 5.2.9. Rejeitar, no todo ou em parte, o objeto executado em desacordo com as quantidades, condições e especificações definidas no presente Instrumento;
- 5.2.10. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, por descumprimento das obrigações assumidas.

5.3. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 5.3.1. Prestar os serviços de suporte técnico e Administração e Desenvolvimento com eficiência e presteza, dentro dos padrões exigidos no presente Instrumento;
- 5.3.2. Prestar o serviço de suporte técnico para as licenças, dentro dos prazos estabelecidos, respeitando as condições descritas em cada item;



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 32 de 115

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

5.3.4. Acatar as orientações do Gestor e Fiscal Técnico do Contrato ou de seu substituto legal, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;

5.3.5. Responder, integralmente, pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento empreendido pelo CONTRATANTE;

5.3.6. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, nos termos do art. 125, da Lei nº 14.133/2021;

5.3.7. Manter todas as condições de habilitação e de qualificação exigidas no procedimento de contratação, durante o período de vigência contratual;

5.3.8. Recolher, no prazo estabelecido, os valores referentes a penalidades de multas que lhe sejam aplicadas por meio de procedimentos administrativos, decorrentes do não cumprimento das obrigações contratuais;

5.3.9. Responsabilizar-se pelas despesas referentes a tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, transportes, embalagens, deslocamento de pessoal, prestação de garantia, suporte técnico e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução do ajuste;

5.3.10. Comunicar, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, as interrupções programadas pelos meios de comunicações formais estabelecidos;

5.3.11. Respeitar as normas e regulamentos previstos, para cumprimento dos serviços no âmbito do TCDF;

5.3.12. Comunicar, por escrito, imediatamente, ao Fiscal Técnico do Contrato, a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para a adoção das providências cabíveis;

5.3.13. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela fiscalização do CONTRATANTE, cujas obrigações devem ser atendidas prontamente;



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 33 de 115

5.3.14. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto deste Instrumento, em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

5.3.15. Cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo seus riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

5.3.16. Manter e proteger, independentemente do término do serviço objeto desse documento, a condição de confidencialidade de qualquer informação considerada dessa natureza pelo TCDF.

5.3.17. Informar seus representantes acerca do sigilo a ser mantido, orientando-os a assinar o Termo de Compromisso e Sigilo constante nos Anexos, devendo tomar todas as providências necessárias para que a referida natureza confidencial seja preservada e não seja permitida a utilização das informações disponibilizadas para fins outros que não aqueles relacionados à prestação do serviço. Em caso de inobservância deste dispositivo, poderão ser aplicadas as sanções administrativas, além de imposição da multa prevista em Edital.

5.3.18. Obedecer aos prazos contratuais estabelecidos.

5.3.19. Manter seus funcionários ou representantes credenciados devidamente identificados quando da execução de qualquer serviço nas dependências do CONTRATANTE, referente ao objeto contratado, observando as normas de segurança (interna e de conduta).

5.3.20. Comunicar à fiscalização do CONTRATANTE, por escrito, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis que antecedem o prazo de vencimento das entregas, quaisquer anormalidades que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos da execução dos serviços, propondo as ações corretivas necessárias para a execução.

5.3.21. Submeter à aprovação do CONTRATANTE qualquer alteração que se tornar essencial à continuação da execução ou prestação dos serviços.

5.3.22. Arcar com os eventuais prejuízos causados ao TCDF e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida por seus empregados ou colaboradores envolvidos na execução dos serviços, respondendo integralmente pelo ônus decorrente de sua culpa ou dolo na entrega dos serviços, o que não exclui nem diminui a responsabilidade pelos danos que se constatarem, independentemente do controle e fiscalização exercidos pelo TCDF.

5.3.23. Responsabilizar-se, sempre, pelos danos causados por sua culpa ou dolo, pelos seus prepostos ou funcionários e, eventualmente, pelos prejuízos resultantes de caso fortuito e força



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 34 de 115

maior, nos termos do artigo 393 do Código Civil Brasileiro. A fiscalização ou o acompanhamento da execução do contrato não exclui nem reduz essa responsabilidade.

5.3.24. Manter, durante toda a duração do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para contratação.

5.3.25. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados, não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de serviços extras.

5.3.26. Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços, bem como prestar esclarecimentos que forem solicitados pelo TCDF.

5.3.27. Utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras correlatas.

5.3.28. Não transferir a terceiros, no todo ou em parte, por qualquer forma, as obrigações assumidas oriundas do contrato, nem subcontratar, salvo se prévia e expressamente autorizadas pelo TCDF.

5.3.29. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação.

5.4. **DA FISCALIZAÇÃO**

5.4.1. As disposições que tratam sobre a FISCALIZAÇÃO constam de CLÁUSULA CONTRATUAL do Anexo VIII do Edital (Minuta do Contrato).

5.5. **DA VIGÊNCIA, PRAZOS E CONDIÇÕES**

5.5.1. As disposições que tratam sobre a VIGÊNCIA, PRAZOS E CONDIÇÕES constam de CLÁUSULA CONTRATUAL do Anexo VIII do Edital (Minuta do Contrato).



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 35 de 115

5.6. DO RECEBIMENTO DO OBJETO

5.6.1. As disposições que tratam sobre o RECEBIMENTO DO OBJETO constam de CLÁUSULA CONTRATUAL do Anexo VIII do Edital (Minuta do Contrato).

5.7. DO PAGAMENTO

5.7.1. As disposições que tratam sobre o PAGAMENTO constam de CLÁUSULA CONTRATUAL do Anexo VIII do Edital (Minuta do Contrato).

5.8. DO REAJUSTE DE PREÇOS

5.8.1. As disposições que tratam sobre o REAJUSTE DE PREÇOS constam de CLÁUSULA CONTRATUAL do Anexo VIII do Edital (Minuta do Contrato).

5.9. DA GARANTIA CONTRATUAL

5.9.1. As disposições que tratam sobre a GARANTIA CONTRATUAL constam de CLÁUSULA CONTRATUAL do Anexo VIII do Edital (Minuta do Contrato).

5.10. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

5.10.1. Para informar o descumprimento de alguma norma pela CONTRATADA, será utilizado o envio de ofícios escritos, para ciência e providências.

5.10.2. O uso de mensagens eletrônicas (e-mail) também pode ser utilizado para agilizar a comunicação entre as Partes.

6. ESTIMATIVA DE PREÇO

6.1. O valor total estimado para a contratação é de até R\$ 2.852.798,55 (dois milhões, oitocentos e cinquenta e dois mil, setecentos e noventa e oito reais e cinquenta e cinco centavos), para o período de 36 (trinta e seis) meses, conforme detalhado na planilha do Anexo III (Estimativa de Preços).

6.2. A pesquisa de preços foi realizada na fase instrutória da presente contratação e efetivada como data-base no dia 09.10.2023, conforme estabelecido §7º, do art. 25 da Lei nº 14.133/2023.

6.3. Nos termos do art. 104, do Decreto Distrital nº 44.330/2023, avaliou-se os preços públicos e das propostas apresentadas e por se tratar de contratação em lote único, adotou-se o menor preço entre a média e a mediana, dos apresentados considerando a necessidade do objeto e paridade aos preços



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 36 de 115

públicos encontrados.

7. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7.1. As despesas decorrentes da contratação do objeto do presente Instrumento correrão à conta dos recursos específicos consignados no orçamento do Tribunal de Contas do Distrito Federal.

7.2. A Secretaria de Contabilidade, Orçamento e Finanças do TCDF indicará o Programa de Trabalho, a fonte, a natureza de despesa, o código de subatividade e outras informações atinentes à classificação orçamentária dos produtos.

8. DAS SANÇÕES APLICÁVEIS

8.1. O LICITANTE será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações, sendo-lhe aplicadas as multas listadas abaixo, calculadas sobre o valor estimado para a contratação, a saber (art. 155, caput, da Lei nº 14.133/2021):

8.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame: multa de 12% (doze por cento);

8.1.2. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado: multa de 20% (vinte por cento);

8.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta: multa de 20% (vinte por cento);

8.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação: multa de 25% (vinte e cinco por cento);

8.1.5. fraudar a licitação: multa de 25% (vinte e cinco por cento);

8.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza: multa de 15% (quinze por cento);

8.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação: multa de 20% (vinte por cento);

8.1.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013: multa de 25% (vinte e cinco por cento).

8.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas no Item anterior desta



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF - SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 37 de 115

cláusula as seguintes sanções:

8.2.1. Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, por até 3 (três) anos, nas hipóteses previstas nos Itens 8.1.1 ao 8.1.3 desta cláusula, quando não de justificar a imposição de penalidade mais grave (§4º do art. 156 da Lei nº 14.133/2021); e

8.2.2. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, por no mínimo 3 (três) anos e até 6 (seis) anos, nas hipóteses previstas nos Itens 8.1.4 ao 8.1.8 desta cláusula, e nas hipóteses previstas nos Itens 8.1.1 ao 8.1.3 também desta cláusula, quando justificada a imposição de penalidade mais grave que a do Item 8.2.2 (§4º do art. 156 da Lei nº 14.133/2021).

8.3. As multas tratadas nesta cláusula serão descontadas do pagamento eventualmente devido pelo TCDF, da garantia, quando houver, ou, na impossibilidade de ser feito o desconto, recolhidas pelo LICITANTE mediante depósito em conta corrente do TCDF ou, quando for o caso, cobradas judicialmente.

8.4. Para dar efetividade à aplicação à(s) multa(s) administrativa(s) prevista(s) no item 8.1, fica estabelecido que somente será aplicada quando o seu valor for maior ou igual a R\$ 100,00 (cem reais) para sua cobrança, exceto quanto for necessária além da referida multa, a aplicação de uma das penalidades previstas nos itens 8.2.2 e 8.2.3.

8.5. Na aplicação das sanções previstas neste item 8 serão observadas as disposições constantes nos arts. 156 a 163, da Lei nº 14.133/2021.

8.6. Outras disposições que tratam sobre SANÇÕES APLICÁVEIS constam de CLÁUSULA CONTRATUAL do Anexo VIII do Edital (Minuta do Contrato).

9. DOS CRITÉRIOS DE SELECÇÃO DO FORNECEDOR

9.1. DO CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS

9.1.1. Será adotado o critério de **MENOR PREÇO TOTAL** para julgamento e classificação das propostas, observados os prazos máximos, as especificações técnicas e os parâmetros mínimos de desempenho e qualidade definidos no presente Instrumento.

9.1.2. O objeto do presente Instrumento enquadra-se no conceito de serviço comum, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e do Decreto nº 44.330/2022, por possuir padrões de desempenho e



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 38 de 115

características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado, podendo, portanto, ser adquirido por meio de **Pregão Eletrônico**.

9.1.3. No valor apresentado, deverão ser incluídas todas e quaisquer despesas necessárias para o fiel cumprimento do objeto desta contratação, inclusive todos os custos com salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal do fornecedor, como também transportes de qualquer natureza, materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, aluguéis, administração, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outros custos que, direto ou indiretamente, se relacionem com o fiel cumprimento pelo Fornecedor.

10. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

10.1. O presente Termo de Referência possui fundamento nos normativos abaixo relacionados e nos que vierem a substituí-los, desde que preservados os interesses da Administração e o seu direito de avaliação da conveniência e oportunidade:

- 10.1.1. Lei nº 14.133/2021;
- 10.1.2. Decreto Distrital nº 44.330/2023;
- 10.1.3. Resolução TCDF nº 273/2014;
- 10.1.4. Resolução TCDF nº 316/2018;
- 10.1.5. Instrução TCDF nº 3/1997.

11. DOS ANEXOS

- 11.1. ANEXO II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.
- 11.2. ANEXO III – ESTIMATIVA DE PREÇOS.
- 11.3. ANEXO IV – MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS.
- 11.4. ANEXO V – AMOSTRA – PROVA DE CONCEITO (PoC).
- 11.5. ANEXO VI – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO.
- 11.6. ANEXO VII – MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANTENÇA DE SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA VIGENTES.
- 11.7. ANEXO VIII – MINUTA DO CONTRATO.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 39 de 115

12. DOS RESPONSÁVEIS PELO TERMO DE REFERÊNCIA

12.1. São responsáveis pelo presente Termo de Referência o chefe da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) e o Supervisor da Supervisão de Planejamento da Contratação (SPC).



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 40 de 115

PREGÃO ELETRÔNICO Nº __/2024

ANEXO II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. REQUISITOS ESPECÍFICOS DA SOLUÇÃO/PRODUTOS

1.1. A solução CONTRATADA deverá atender inicialmente três Instâncias deste Tribunal: (i) STI e Mensageria, englobados atualmente no sistema “Resolve”; (ii) Ouvidoria; e (iii) Ministério Público de Contas (MPC).

1.1.1. **Trata-se** da plataforma OTRS (Open Technology Real Services - fork Znuyn, Ootobo ou similar) – software livre –, sem custos de licenciamento em função da quantidade de agentes e **deverá** atender a todas as especificações técnicas mencionadas nos itens subsequentes.

1.2. As instâncias sustentadas pela CONTRATADA deverão ser executadas *on premisses* na infraestrutura do CONTRATANTE, obedecendo aos requisitos do ambiente de execução de serviços descritos **neste Anexo II**.

1.3. Os requisitos operacionais da solução contemplam as atividades de suporte e administração e desenvolvimento, bem como as atividades de atualização de versão, provisionamento de novas instâncias, estudo de instância já existente e capacitação.

1.4. **Atividades de suporte:** São todas aquelas que envolvem a manutenção da disponibilidade da plataforma, podendo atuar preventivamente ou atendendo incidentes de indisponibilidade ou ameaça à disponibilidade da plataforma. **Também se enquadram** todas as atividades que envolvam a garantia de funcionamento de entregáveis, mesmo aqueles que resultem de atividades não classificadas como de suporte. Não haverá um rol de atividades de suporte, uma vez que a atuação se baseará no registro de incidentes. No entanto, os incidentes serão classificados em função da sua criticidade, cada qual com um prazo de solução (ANS) pré-definido, **neste Anexo II**.

1.4.1. **Justificativa:** Apesar de, nos últimos anos, a plataforma ter se mostrado muito estável e pouco suscetível a incidentes, não há como prever que essa será sempre a realidade. Outrossim, haja vista que a solução prevê atividades de desenvolvimento, e que não só os entregáveis precisam ter garantia de funcionamento, mas também as atividades com alto potencial de gerar incidentes, é prudente e adequado prever na solução o suporte à plataforma. Caso essas atividades fossem dissociadas, prestadas no âmbito de outras soluções, haveria o risco de identificação dificultada dos responsáveis por um dado



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 41 de 115

incidente, o que geraria conflitos.

1.5. **Atividades de administração:** São todas aquelas classificadas como tal pela própria plataforma. Em geral, envolvem mudanças na configuração da ferramenta ou mudanças relacionadas a objetos auxiliares, tais como grupos, papéis, filas, modelos, caixas de e-mail, notificações, serviços etc. O rol de atividades de administração está descrito [neste Anexo II](#)

1.5.1. **Justificativa:** Essas atividades não podem ser executadas de forma descentralizada, uma vez que alterações nas configurações ou objetos auxiliares podem impactar toda a plataforma e, portanto, precisam ser executadas por pessoal qualificado e sempre considerar o bom funcionamento integral da OTRS.

1.6. **Atividades de desenvolvimento:** São aquelas que envolvem a codificação (programação) de módulos e arquivos. A arquitetura de sistema da OTRS se baseia em módulos geralmente especializados e relacionados a apenas um objeto principal, cujas funcionalidades geralmente estão organizadas em funções dentro de um mesmo módulo e funções auxiliares em módulos separados. O grau de dificuldade do desenvolvimento de novas funcionalidades geralmente depende da quantidade de módulos envolvidos e se a alteração afeta ou não o *frontend* da plataforma. Desenvolvimentos envolvendo apenas o *backend* geralmente apresentam um grau de dificuldade menor. O rol de atividades de desenvolvimento está descrito [neste Anexo II](#)

1.6.1. **Justificativa:** Apesar de a plataforma por padrão já oferecer um conjunto de funcionalidades abrangentes o suficiente para o gerenciamento da grande maioria dos chamados e implementação da grande maioria dos processos, a experiência dos últimos anos mostra que ainda assim são necessárias customizações pontuais para o atendimento das diversas peculiaridades do Tribunal, o que já vem acontecendo ao longo dos seis anos em que a plataforma OTRS está em uso. Destaca-se também que, para o atendimento de novas demandas, será necessário instalar novas instâncias da plataforma (Ouvidoria e MPC), independentes da instância da STI, o que demandará a customização de perfis de agentes e usuários.

1.7. **Atividades de atualização de versão:** São atividades que envolvem a atualização da plataforma para uma nova versão ou instalação de patch.

1.7.1. **Justificativa:** Manter a plataforma atualizada é essencial para garantir seu funcionamento face as mudanças tecnológicas, bem como reduzir o risco de incidentes de segurança devido



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 42 de 115

a bugs. Essa atualização também é importante para acompanhar o passo de outras organizações e pessoas que usam a mesma plataforma e, assim, se beneficiar dessa comunidade. Isso é importante na busca de soluções para problemas comuns e até para viabilizar a continuidade da contratação. Essas atividades abrangem geralmente atividades de administração, suporte e desenvolvimento, mas, pelas suas peculiaridades, ficam melhor representadas em uma categoria separada.

1.8. **Atividades de provisionamento de novas instâncias:** São as atividades que servem como ponto de partida para a colocação de novas instâncias em funcionamento, a fim de atender alguma demanda pela plataforma que não possa ser atendida em uma instância já existente. É o caso, por exemplo, quando o aumento de agentes de uma dada instância oferece o risco de degradar muito o seu desempenho ou quando novas demandas sejam incompatíveis com o modelo de negócio de uma instância já existente.

1.8.1. **Justificativa:** Decidir se uma nova instância será ou não criada depende muito do contexto ou domínio das informações dos processos de negócio que se pretende atender com a plataforma. Assim como as atividades de atualização de versão, estamos diante de atividades mistas de administração, suporte e desenvolvimento, mas cujas peculiaridades ficam melhor representadas em uma categoria a parte.

1.9. **Atividades de estudo de instância já existente:** São as atividades de conhecimento para que os que vierem a sustentar a plataforma tomem ciência do cenário existente e tenham condições de assumir a sua sustentação. A descrição da instância de produção já existente encontra-se [neste Anexo II](#).

1.9.1. **Justificativa:** O Tribunal já possui uma operação por meio da plataforma OTRS, envolvendo o Sistema “Resolve”, que engloba os serviços de suporte a cargo da STI, bem como os serviços da Mensageria. Ademais, já possui um fluxo de processos e informações envolvendo a atuação da Ouvidoria e do MPC. Desta forma, é importante que a nova solução implementada seja precedida de um estudo do cenário existente.

1.10. **Atividades de capacitação:** São as atividades de capacitação ou treinamento de usuários em funcionalidades, recursos da plataforma ou em customizações e processos nela implementados.

1.10.1. **Justificativa:** Parte do trabalho de sustentação da plataforma é capacitar os seus usuários quanto ao seu uso. Sem isso, os usuários não conseguirão usufruir plenamente as funcionalidades oferecidas, o que limitará o uso da plataforma enquanto ferramenta de trabalho.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 43 de 115

1.11. Para que as atividades acima sejam realizadas é necessário que os responsáveis tenham sólida experiência na plataforma OTRS. Como se trata de uma plataforma para gerenciamento de chamados e processos de atendimento, é imprescindível também que os responsáveis possuam larga experiência em boas práticas de gerenciamento de serviços (ITSM), modelagem, gerenciamento e melhoria de processos.

1.12. No que diz respeito à segurança da informação, a CONTRATADA deverá colher termo de responsabilidade e uso para acesso remoto e termo de confidencialidade dos profissionais alocados. Adicionalmente, deverá observar os seguintes dispositivos legais:

1.12.1. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) em toda a sua comunicação com os usuários atendidos pelo serviço e os registros dessa comunicação;

1.12.2. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet), no que diz respeito ao fornecimento de usuários e senhas para acesso à Internet através da infraestrutura de rede do TCDF;

1.12.3. Resolução TCDF nº 196, de 03 de março de 2009, que institui a Política de Segurança da Informação do Tribunal de Contas do Distrito Federal; e

1.12.4. Resolução TCDF nº 350, de 25 de agosto de 2021, que regulamenta o tratamento de informações com restrição de acesso no âmbito do Tribunal de Contas do Distrito Federal, no que for aplicável.

1.13. **Acerca de os** direitos de propriedade intelectual, todo código produzido ou fornecido dentro do escopo da solução deve ser licenciado de forma que o Tribunal **detenha os respectivos Direitos Autoriais e** tenha acesso ao código fonte, esteja permitido a alterá-lo e incorporá-lo a esta ou outras soluções de software.

1.14. No caso das atividades de suporte, o fluxo precisa ser simplificado:

1.14.1. CONTRATANTE registra incidente para a CONTRATADA.

1.14.2. CONTRATADA trata e encerra o incidente.

1.14.3. CONTRATANTE verifica se o incidente foi realmente resolvido.

1.15. Ao final de cada mês, a CONTRATADA enviará, para fins de faturamento, um relatório com todos os incidentes fechados naquele mês e o nível de serviço de cada chamado, bem como a média do nível de serviço geral.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 44 de 115

1.15.1. O não atendimento do nível de serviço de cada chamado deve ser computado em minutos atrasados, informando-se zero para todos os chamados atendidos dentro do prazo, e a média do nível de serviço geral deve ser calculada com base no somatório dos minutos atrasados de todos os chamados, dividindo-se pela quantidade de chamados.

1.15.2. A classificação dos incidentes, o seu nível de serviço, bem como o detalhamento desse fluxo, está descrito neste Anexo II.

1.16. No caso das atividades de administração e desenvolvimento, o fluxo precisa contemplar as peculiaridades desses tipos de atividades, que envolvem alterar o estado da solução e, por isso, requerem maiores cuidados no seu atendimento. Em linhas gerais:

1.16.1. CONTRATANTE descreve e solicita a demanda via ordem de serviço (OS).

1.16.2. CONTRATADA analisa e especifica a demanda, indicando as atividades do repertório (catálogo) e respectivas quantidades, e planeja o seu desenvolvimento.

1.16.2.1. Várias iterações podem ser planejadas, a depender do tamanho da demanda.

1.16.2.2. A quantidade de cada atividade deve ser multiplicada pela respectiva quantidade de UST, a fim de se obter um orçamento total daquela demanda.

1.16.3. CONTRATANTE avalia e aprova especificação e planejamento.

1.16.4. CONTRATADA executa planejamento e apresenta entregáveis conforme as iterações planejadas. Se no decorrer da execução for necessário algum ajuste na especificação e planejamento, a CONTRATADA poderá revisá-la e devolver a OS para nova avaliação e aprovação por parte do CONTRATANTE.

1.16.5. CONTRATANTE recebe e homologa resultado de cada iteração.

1.16.6. CONTRATADA encerra a demanda e a inclui para faturamento referente àquele mês.

1.17. O catálogo (repertório) de atividades de administração e desenvolvimento, bem como um detalhamento desse fluxo, estão descritos neste Anexo II.

1.18. Ao final de cada mês será calculado o nível de serviço das atividades de suporte, por instância suportada, bem como de administração e desenvolvimento, globalmente. O pagamento total mensal será o somatório do pagamento das atividades de suporte, administração e desenvolvimento, conforme descrito neste Anexo II.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 45 de 115

2. AMBIENTE DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

2.1. O ambiente a ser provido pela TI do CONTRATANTE será baseado no modelo de Infraestrutura como Serviço, ou seja, serão providos os recursos computacionais básicos – tais como acesso à rede, máquina virtual ou ambiente de execução de aplicações baseado em orquestração de containers –, necessários para instalação e manutenção da solução pela CONTRATADA. As instâncias sustentadas pela CONTRATADA deverão, portanto, **serem** executadas *on premisses* na infraestrutura do CONTRATANTE.

2.2. A forma e o meio para solicitações de recursos à área responsável pela infraestrutura ficarão a critério do CONTRATANTE e serão comunicados pelo fiscal do contrato à CONTRATADA no início do contrato e sempre que ocorrerem mudanças.

2.2.1. A critério do CONTRATANTE, poderá ser concedido à CONTRATADA acesso a plataformas de registro de solicitações e a consoles de autoatendimento.

2.3. O software a ser utilizado pela CONTRATADA deve ser compatível com a infraestrutura de TI do CONTRATANTE, sendo facultada à licitante visita técnica presencial ou virtual com vistas a obter informações sobre os componentes e a arquitetura de infraestrutura de TI disponíveis junto ao órgão técnico do CONTRATANTE.

2.4. O acesso aos dados do CONTRATANTE deve ser preferencialmente realizado por meio de APIs, sendo vedado o acesso direto às bases de dados, ressalvados os casos autorizados pelo CONTRATANTE.

2.5. A solução deve integrar-se ao servidor de correio eletrônico do CONTRATANTE, de modo a permitir a notificação de determinados eventos por e-mail por meio de protocolo seguro.

2.6. Será disponibilizado pelo CONTRATANTE ambiente virtualizado no qual a CONTRATADA possuirá espaço para armazenamento dos dados, conectividade de rede e o controle do sistema operacional ou de execução de containers, permitindo a instalação, configuração e execução de todos os componentes de software da solução.

2.6.1. Alternativamente ao fornecimento da máquina virtual, poderão ser disponibilizados acessos ao orquestrador de contêineres em uso no CONTRATANTE para instalação e configuração da solução.

2.7. A CONTRATADA deverá subsidiar o fiscal do contrato com informações suficientes para que seja



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 46 de 115

estabelecido um acordo de nível de serviço com a STI, especificando os requisitos de execução, guarda e recuperação de cópias de segurança.

2.8. Caso a solução necessite de softwares ou sistemas auxiliares para sua plena execução, como banco de dados, a CONTRATADA deverá fornecer e suportar tal recurso.

2.9. É de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento, a administração, a segurança e a manutenção do sistema operacional, do banco de dados (incluindo o tuning, assim como todos os procedimentos para backup e restore do banco) e dos demais componentes da solução necessários para sua plena execução.

2.10. Quando disponível, será fornecida à CONTRATADA acesso a plataforma de monitoramento dos componentes de infraestrutura relativos ao ambiente virtual disponibilizado, incluindo métricas relativas à CPU, memória, espaço disponível em disco e conexão de rede.

2.11. A CONTRATADA deve definir e incluir na plataforma de monitoramento as métricas de desempenho e de negócio para a solução e seus sistemas auxiliares.

2.12. A arquitetura da solução deverá ser capaz de operar em redundância para possibilitar a continuidade do funcionamento da solução no caso de uma eventual interrupção de algum recurso computacional ou componente de infraestrutura de rede de um dos **data centers do CONTRATANTE**.

2.13. Caso a solução seja fornecida em *appliance* de *hardware*, os equipamentos poderão ser instalados nos **data centers do CONTRATANTE**, mediante análise e anuência prévia da STI.

2.14. A solução proposta deverá autenticar os usuários utilizando o Active Directory da rede do Tribunal, sendo preferíveis as implementações empregando OpenID Connect, OAuth2 ou AD Federation.

2.15. A autorização dos usuários deverá ser preferencialmente feita pela própria aplicação, utilizando base de dados própria ou integrando com grupos no Active Directory do TCDF através de implementações do OpenID Connect, OAuth2 ou AD Federation.

2.16. A comunicação de dados de todos os componentes da solução pela rede deve utilizar protocolos criptográficos, onde for tecnicamente viável, como, por exemplo, HTTPS no lugar do HTTP e LDAPS no lugar de LDAP. Caso não seja possível implementar configurações seguras na solução, de forma completa ou em parte, a situação deve ser analisada pelo órgão técnico do CONTRATANTE para análise dos riscos e de medidas de mitigação.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 47 de 115

2.17. As medidas de mitigação de riscos de segurança que porventura sejam implementadas passarão a ser consideradas parte da solução e deverão ser operadas e mantidas pela CONTRATADA, sem ônus adicional o CONTRATANTE.

3. DESCRIÇÃO DAS INSTÂNCIAS DE PRODUÇÃO JÁ EXISTENTES

3.1. AMBIENTE DE EXECUÇÃO DA APLICAÇÃO

- 3.1.1. Máquina virtual
- 3.1.2. Sistema operacional: Ubuntu 22.04
- 3.1.3. Kernel: 5.15
- 3.1.4. Perl: 5.34.0
- 3.1.5. MOD_PERL: 2.0.12
- 3.1.6. Apache: 2.4.52 com OpenSSL
- 3.1.7. Versão do OTRS: 6.5.3
- 3.1.8. Banco de dados: MariaDB 10.11.3

3.2. PACOTES INSTALADOS

- 3.2.1. CloneDB
- 3.2.2. FAQ
- 3.2.3. GeneralCatalog
- 3.2.4. ITSM
- 3.2.5. ITSMChangeManagement
- 3.2.6. ITSMConfigurationManagement
- 3.2.7. ITSMCore
- 3.2.8. ITSMIncidentProblemManagement
- 3.2.9. ITSMServiceLevelManagement
- 3.2.10. ImportExport



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 48 de 115

3.2.11. OTRSMasterSlave

3.2.12. Pesquisa (Survey)

3.2.13. SystemMonitoring

3.3. CONFIGURAÇÃO

3.3.1. Backend de autenticação: LDAP

3.3.2. Backend de usuários e agentes: LDAP

3.3.3. Módulo de envio de e-mail: SMTPTLS

3.3.4. Módulo de armazenamento de artigos: ArticleStorageDB

3.4. SERVIÇOS EXTERNOS

3.4.1. Infraestrutura de e-mail: Microsoft Outlook (O365)

3.4.2. Clientes de e-mail: Microsoft Outlook (O365)

3.4.3. Infraestrutura de autenticação: Microsoft Active Directory (servidor dedicado)

3.5. CENÁRIO DE UTILIZAÇÃO

3.5.1. Atendentes: 113

3.5.2. Usuários clientes com pelo menos um chamado: 1.500

3.5.3. Campos dinâmicos: 30

3.5.4. Grupos: 50

3.5.5. Filas: 47

3.5.6. Papéis: 25

3.5.7. Média de chamados por mês: 1.000

3.5.8. Webservices (GenericInterface): 0

3.5.9. Utilização CPU (último ano): média de 30%

3.5.10. Utilização de RAM (último ano): instalada 6GB, média de 5,51GB, pico de 6GB.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 49 de 115

4. ATIVIDADES DE SUPORTE

4.1. Não haverá um catálogo de atividades de suporte.

4.1.1. Os incidentes de suporte serão registrados pelo CONTRATANTE, por **ele** tratados e encerrados.

4.1.2. Adicionalmente, de forma proativa, é facultado à CONTRATADA registrar incidentes e resolvê-los.

4.2. O suporte será pago por instância de produção, todavia poderão ser abertos incidentes percebidos em outras instâncias que não de produção, haja vista o risco desses incidentes migrarem para uma instância de produção durante a publicação (*deploy*) de alterações.

4.2.1. Mesmo que uma instância seja replicada para fins de alta disponibilidade ou outro qualquer, inclusive atendendo a múltiplos pontos de acesso (*endpoints*), sendo uma *build* ou imagem para uso em ambiente de produção, apenas uma instância será **contada**.

4.3. Os incidentes serão categorizados em tipos, conforme a sua criticidade, e cada um terá um prazo máximo de solução.

Tipo	Descrição	Prazo máximo de solução (horas úteis)
1	Incidente de indisponibilidade em instância de produção envolvendo o acesso ao ambiente, registro e alteração de estado de chamados, criação de artigos e notas, a movimentação de chamados entre filas ou funcionamento de processo	2
2	Incidente de indisponibilidade em instância de produção envolvendo outras funcionalidades não previstas no tipo 1	4
3	Incidente de indisponibilidade em instância que não de produção envolvendo qualquer funcionalidade (o incidente poderá ser colocado em pendência, devidamente justificada, se estiver sendo provocado por alguma alteração em andamento até a conclusão dos trabalhos)	24

4.4. Será considerada indisponibilidade qualquer falha ou ameaça de falha, bem como problema de desempenho que impacte o tempo médio de resposta em pelo menos 50%.

4.5. O tempo médio de resposta será medido no início do contrato pela CONTRATADA por meio do próprio OTRS ou outra ferramenta de monitoramento e será calculado no período de um mês para cada funcionalidade do sistema. Tal parâmetro, quando medido em uma instância de produção, valerá para



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 50 de 115

todas as demais instâncias.

4.6. Caso a CONTRATADA não realize essa medição inicial, deverá concordar com a avaliação subjetiva do CONTRATANTE quando da abertura do incidente, que presumirá os tempos de resposta para cada ação. Todavia, o tempo médio de resposta presumido não poderá ser inferior a 2 segundos para se iniciar uma ação (ex.: abertura de formulário) e não poderá ser inferior a 5 segundos para se concluir uma ação (ex.: salvar um formulário já preenchido).

4.7. Não serão abertos incidentes para tratar problema de desempenho em funcionalidades de administração e configuração, haja vista que o desempenho dessas funcionalidades não afeta a operação normal da plataforma e também pelo fato de que tais funcionalidades serão predominantemente usufruídas pela CONTRATADA.

4.8. O nível de serviço esperado para as atividades de suporte é de 95%. **Ou seja, a média do tempo total de atraso dos chamados não deverá ultrapassar 5%** do somatório dos prazos máximos de atendimento dos chamados do mês.

4.9. Exemplo de cálculo do nível de serviço de um dado mês:

Incidente registrado	Tipo	Prazo máximo de solução (horas úteis)	Tempo de atraso (horas úteis)	Percentual de atraso
A	1	2	0	0,00%
B	1	2	0,5	25,00%
C	2	4	0,5	12,50%
D	3	24	0	0,00%
Média de atraso				9,38%
Nível de serviço (=100% - média de atraso)				90,63%
Meta exigida				95,00%
% cumprimento da meta				95,39%

4.10. No exemplo acima, o pagamento mensal pelo suporte seria de **100%** do preço mensal contratado, **haja vista que o percentual de descumprimento da meta correspondeu 95,39%**.

4.11. Incidentes registrados pela própria CONTRATADA não são considerados para o cálculo do nível de serviço das atividades de suporte.

4.12. O suporte deve estar disponível das 8 às 20 horas, em dias úteis, considerando a semana útil como de segunda-feira a sexta-feira (o dia útil, portanto, terá 12 horas úteis).



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 51 de 115

4.13. Quando o incidente estiver relacionado a falha (bug) documentada e aceita pela comunidade de software responsável pela manutenção da plataforma, a CONTRATADA poderá alterar o estado do incidente para pendente, situação em que a contagem do prazo de atendimento ficará suspensa, e em seguida propor a sua solução por meio de atividades de desenvolvimento.

4.14. O suporte deve abranger todos os componentes da plataforma, bem como as customizações já realizadas e, especialmente, aquelas implementadas pela CONTRATADA.

4.14.1. Considerando que se trata de um software livre de código aberto, o atendimento de chamado (válido para todos os tipos de chamados) não poderá estar condicionado a eventuais limitações, erros ou omissões da documentação oficial do software.

4.15. Exclui-se do escopo do suporte eventuais componentes de infraestrutura que sejam providos pelo CONTRATANTE, tais como infraestrutura de rede, de armazenamento de dados, de virtualização e banco de dados, de acordo com a infraestrutura utilizada para cada instância. Nesses casos, caberá à CONTRATADA reportar eventuais falhas à CONTRATANTE para solução.

4.15.1. Incidentes que dependam de atuação do CONTRATANTE ficarão pendentes até solução da falha na infraestrutura provida pelo CONTRATANTE.

4.16. Os incidentes (válido para todos os tipos de chamados) serão abertos em número ilimitado, por intermédio de formulário eletrônico em sistema web de gerenciamento de chamados a ser disponibilizado pela CONTRATADA.

4.16.1. Adicionalmente, a CONTRATADA deve fornecer também um endereço de e-mail e número telefônico local (prefixo 61) ou de acesso gratuito (0800) como meios alternativos de abertura de incidentes e também para acompanhamento de incidentes já abertos quando não for possível obter informações sobre seu tratamento.

4.16.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar esses canais de atendimento no prazo de até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato.

4.17. FLUXO DE SUPORTE

4.17.1. CONTRATANTE registra o incidente com a descrição do problema e o classifica em tipo 1, 2 ou 3.

4.17.2. Sistema de gerenciamento de chamados inicia a contagem do prazo de solução.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 52 de 115

4.17.3. CONTRATADA recebe o incidente e inicia o tratamento.

4.17.4. Após a solução do incidente, este é marcado como pendente e devolvido para o CONTRATANTE.

4.17.5. CONTRATANTE verifica a solução do problema e fecha o incidente. Incidentes não fechados pelo CONTRATANTE no prazo de 24 horas úteis podem ter a solução presumida e serem fechados pela CONTRATADA.

4.17.6. Ao final de cada mês, CONTRATADA envia relatório de chamados fechados no mês com o cálculo do nível de serviço.

4.17.7. CONTRATANTE recebe o relatório, verifica o nível de serviço e autoriza o faturamento.

4.17.8. CONTRATADA fatura o serviço.

4.17.9. CONTRATANTE atesta a fatura e realiza o pagamento.

5. ATIVIDADES DE ADMINISTRAÇÃO

5.1. As atividades de administração são listadas **na tabela** a seguir. Nos casos em que o catálogo abaixo não ofereça atividade de administração específica que possa ser utilizada na medição de esforço requerido para execução de uma OS, o CONTRATANTE e a CONTRATADA buscarão o consenso utilizando como base outras atividades com esforço análogo. Não havendo consenso, o CONTRATANTE arbitrará o esforço da nova atividade, ressalvado o direito ao contraditório por parte da CONTRATADA. A nova atividade resultante poderá, a critério do CONTRATANTE, ser incorporada ao catálogo de atividades para utilização em demandas futuras.

Código	Atividade de administração	Unidade de execução da atividade	UST (qtd)
	Administração de atendentes		
A0101	Inclusão, alteração ou exclusão de atendentes, grupos e papéis	Objeto (ex.: um atendente)	1
A0102	Associação ou desassociação envolvendo atendentes, grupos e papéis	Associação	1
	Administração de usuários e clientes		
A0201	Inclusão, alteração ou exclusão de usuários clientes e clientes	Objeto (ex.: um cliente)	1
A0202	Associação ou desassociação envolvendo	Associação	1



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 53 de 115

	usuários clientes, clientes, grupos e serviços		
	Administração de filas		
A0301	Inclusão, alteração ou exclusão de filas, modelos, autorrespostas, anexos, saudações e assinaturas	Objeto (ex.: uma fila)	1
A0302	Associação ou desassociação envolvendo filas, modelos, autorrespostas, anexos, saudações e assinaturas	Associação	1
	Administração de e-mail		
A0401	Inclusão, alteração ou exclusão de contas de e-mail e endereços de e-mail	Objeto (ex.: uma conta de e-mail)	1
A0402	Inclusão, alteração ou exclusão de certificados s/mime e chaves PGP	Objeto (ex.: um certificado)	2
A0403	Inclusão, alteração ou exclusão de filtros de e-mail	Filtro de e-mail	2
	Administração de configurações de chamados		
A0501	Inclusão, alteração ou exclusão de notificação de chamado	Notificação	2
A0502	Inclusão, alteração ou exclusão de itens de configuração	Item de configuração (IC)	3
A0503	Inclusão, alteração ou exclusão do catálogo geral	Item do catálogo	1
A0504	Inclusão, alteração ou exclusão de listas de controle de acesso (ACL)	ACL	2
A0505	Inclusão, alteração ou exclusão de tipos, estados e prioridades	Objeto (ex.: tipo)	1
A0506	Inclusão, alteração ou exclusão de serviços e acordos de nível de serviço (ANS)	Objeto (ex.: serviço)	2
A0507	Inclusão, alteração ou exclusão de campos dinâmicos	Campo dinâmico	2
A0508	Associação ou desassociação envolvendo serviços e acordos de nível de serviço (ANS)	Associação	1
	Administração do sistema		
A0601	Inclusão, alteração ou exclusão de atendente genérico	Atendente genérico	2
A0602	Envio passivo de notificação administrativa	Notificação administrativa	1
A0603	Gerenciamento da matriz de criticalidade, impacto e prioridade	Matriz	1
A0604	Gerenciamento da máquina de estados	Máquina de estados	2
A0605	Gerenciamento de sessões	Sessão	1



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 54 de 115

A0606	Agendamento passivo de manutenção	Manutenção agendada	1
A0607	Executar comando SQL	Instrução SQL (ex.: um select, um update)	3
A0608	Instalar, reinstalar, atualizar ou desinstalar pacote	Pacote	6
A0609	Inclusão, alteração ou exclusão de configuração de sistema (sysconfig)	Parâmetro	2
Administração de serviços web			
A0701	Inclusão, alteração ou exclusão de serviço web provedor	Operação de serviço web provedor	6
A0702	Inclusão, alteração ou exclusão de serviço web invocador	Operação de serviço web invocador	12
Administração de processos			
A0901	Inclusão, alteração ou exclusão de entidade de processo (processo, atividade, janela de atividade, transição ou ação de transição)	Entidade de processo	2
Administração de relatórios			
A1001	Inclusão, alteração ou exclusão de relatório	Relatório	6
Administração genérica			
A9001	Administração de outros objetos não definidos nas demais atividades	Objeto	4

5.2. DIRETRIZES PARA AS ATIVIDADES DE ADMINISTRAÇÃO

- 5.2.1. Criação de objetos o mais genérica possível visando o seu reaproveitamento;
- 5.2.2. Reaproveitamento de objetos;
- 5.2.3. Padronização da identificação de objetos do mesmo tipo;
- 5.2.4. Identificação de objetos de forma que a sua manipulação, quando aplicável, seja facilitada tanto manualmente, como mediante o uso de expressões regulares, filtros e scripts de automação;
- 5.2.5. Coesão;
- 5.2.6. Mitigação de desvio de funcionalidades já existentes.

6. ATIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO

- 6.1. As atividades de desenvolvimento envolvem também a correção de bugs identificados pela CONTRATADA, mesmo aqueles que não forem reconhecidos como tal pela comunidade de software



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 55 de 115

responsável pelo projeto de desenvolvimento da plataforma. Nestes casos, a CONTRATADA deverá registrar o bug na plataforma de registro de bugs utilizada pela comunidade de software responsável pelo projeto em questão e, após sua correção, registrar *pull request* no projeto original.

6.2. Nos casos em que o catálogo abaixo não ofereça atividade que possa ser utilizada na medição de esforço requerido para execução de uma OS, o CONTRATANTE e a CONTRATADA buscarão o consenso utilizando como base outras atividades com esforço análogo.

6.2.1. Não havendo consenso, o CONTRATANTE arbitrará o esforço da nova atividade, ressalvado o direito ao contraditório por parte da CONTRATADA.

6.2.2. A nova atividade resultante poderá, a critério do CONTRATANTE, ser incorporada ao catálogo de atividades para utilização em demandas futuras.

Código	Atividade de desenvolvimento	Unidade de execução da atividade	UST (qtde.)
	Provisionamento de instâncias		
P0101	Provisionamento de nova instância	Instância	40
P0102	Configuração de backend de autenticação, agente ou usuário cliente	Backend	20
	Codificação		
C0101	Codificação de perfil de agente	Perfil de agente	20
C0102	Codificação de perfil de usuário cliente	Perfil de usuário	20
C0103	Codificação de funcionalidade de backend da aplicação, incluindo jobs batchs	Funcionalidade	40
C0104	Codificação de funcionalidade do frontend da aplicação	Funcionalidade	90
C0105	Codificação de parametrização de funcionalidade via configuração do sistema (sysconfig)	Funcionalidade	20
C0106	Codificação de interface de administração de funcionalidade	Funcionalidade	20
C0107	Empacotamento ou atualização de empacotamento de funcionalidades afins	Pacote	10
C0108	Documentação de funcionalidade não disponível na documentação oficial	Funcionalidade	10
	Atualização de versão		
U0101	Atualização de instância para nova versão	Instância atualizada	100
U0102	Instalação de patch de atualização em instância	Patch e instância (ex.: 1 patch em duas instâncias igual a 2 unidades da atividade)	50
	Estudo de instância		



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 56 de 115

E0101	Estudo de instância já existente no início do contrato	Instância	100
	Oficina de capacitação		
O0101	Realização de oficina para capacitação de agentes ou usuários clientes em funcionalidades, recursos da plataforma ou em customizações e processos implementados na mesma	Hora	2

6.3. FUNCIONALIDADES

6.3.1. Para efeito da contagem de atividade em que a unidade de execução seja a “funcionalidade”, quando houver divergência entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA sobre a quantidade de funcionalidades em questão, serão adotados os seguintes critérios:

6.3.1.1. No caso de funcionalidade de backend, será considerada 1 (uma) funcionalidade aquela cujo código responsável por sua implementação possa ser representado em uma única função, de assinatura única, e cujo propósito seja manipular dados de uma única entidade independente ou até 3 entidades diretamente dependentes entre si, mesmo que para tanto sejam consultados dados de quaisquer outras entidades.

6.3.1.2. No caso de funcionalidade de frontend, será considerada 1 (uma) funcionalidade aquela cujo código responsável por sua implementação possa ser representado em uma única função, e que possa ter seus efeitos verificados em apenas 1 (uma) página após a execução de apenas 1 (uma) ação por parte do usuário. Exemplo A: Após selecionar a opção “Listar chamados da fila” (1 ação), é apresentada ao usuário uma página cuja lista de chamados é apresentada de uma nova forma (1 página). Exemplo B: Após preencher um dado campo com um valor (1 ação), a página apresenta um novo campo (1 página) para preenchimento.

6.3.1.3. As atividades de “codificação de parametrização de funcionalidade via configuração do sistema (sysconfig)”, “codificação de interface de administração de funcionalidade” e “documentação de funcionalidade não disponível na documentação oficial” serão contadas em função das funcionalidades que elas atenderem. Exemplo: Para uma dada funcionalidade, foi necessário codificar a parametrização de 5 parâmetros consumidos pela funcionalidade – apesar de serem 5 parâmetros, como eles atendem a 1 (uma) única funcionalidade, será contada apenas uma atividade.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 57 de 115

6.4. MANUTENÇÃO DE CÓDIGO

6.4.1. Todo o código assumido ou produzido pela CONTRATADA deverá ser publicado em repositórios Git privados, acessíveis apenas pela CONTRATADA e CONTRATANTE.

6.4.1.1. O código deve ser construído seguindo as orientações de documentação oficial em toda sua concepção e estrutura e visando o empacotamento de funcionalidades afins.

6.4.1.2. Cada pacote deve ter o seu próprio repositório e, além dos repositórios de pacotes, deve ser mantido um repositório que represente o estado de cada instância de produção.

6.4.1.3. Este repositório vai representar o estado da instância com todos os arquivos necessários para o seu correto funcionamento, incluindo arquivos de configuração de outros serviços que não enxerguem a estrutura de arquivos da pasta da OTRS, hipótese essa em que tais arquivos serão linkados nas pastas de configuração de cada serviço (ex.: arquivo de configuração do Apache), e incluindo também os pacotes instalados (mesmo considerando que cada pacote também terá o seu respectivo repositório).

6.4.1.4. Para cada repositório de instância de produção haverá pelo menos duas branches: uma branch master, que representará o estado atual da instância de produção, e uma branch de desenvolvimento, que representará o estado atual da instância de desenvolvimento correspondente.

6.4.1.5. Branchs adicionais podem ser criadas para o atendimento de OS específicas, mas sempre precisarão ser migradas para a branch de desenvolvimento para publicação das alterações na instância de desenvolvimento com vistas à homologação e aprovação e publicação em produção.

6.4.2. Cada pacote de customizações da OTRS deve ter o seu próprio repositório, como em uma branch master que represente o estado atual do pacote, e também branches para cada versão do pacote. Para cada versão do pacote deve ser providenciada uma release com o pacote propriamente dito (arquivo com a extensão OPM).

6.5. PROVISIONAMENTO E CONFIGURAÇÃO DE INSTÂNCIAS

6.5.1. Caso a CONTRATADA deseje subir instâncias locais (nas estações de trabalho da sua equipe), para facilitar o atendimento das OS, estas não serão remuneradas pelo CONTRATANTE.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 58 de 115

6.5.1.1. Instâncias na infraestrutura do CONTRATANTE, além das instâncias de desenvolvimento ou produção, só serão remuneradas e aprovadas mediante justificativa (ex.: nova instância para trabalhos envolvendo uma atualização de versão que demande muito esforço e seja necessária para não interromper o atendimento de outras demandas na instância de desenvolvimento já existente).

6.5.1.2. O CONTRATANTE fornecerá a infraestrutura para novas **instâncias, porém a CONTRATADA** ficará totalmente responsável pela instalação, administração e operação desses serviços de SGBD, incluindo a implementação e manutenção de backups.

6.5.1.3. Os serviços básicos de storage serão providos pelo CONTRATANTE.

6.5.1.4. Os ambientes de execução disponíveis estão descritos no Anexo II.

6.5.1.5. O CONTRATANTE poderá fraquear à CONTRATADA o acesso a ferramentas de solicitação para a infraestrutura, de forma que a própria CONTRATADA solicite diretamente os recursos de que necessitar.

6.5.2. As instâncias provisionadas pela CONTRATADA na infraestrutura do CONTRATANTE, na forma de máquinas virtuais, deverão ser configuradas por meio de código Ansible. O código Ansible, se não puder ser mantido no repositório da própria instância que ele represente, poderá ser mantido em repositório a parte.

6.5.3. As instâncias provisionadas pela CONTRATADA na infraestrutura do CONTRATANTE, na forma de container, deverão ser configuradas por meio de arquivo Dockerfile mantido no mesmo repositório da instância que ele representar. A imagem final do container deve conter apenas o necessário para a sua execução e, portanto, deve estar separada de eventuais imagens temporárias (stage) de compilação (build). Na hipótese de o ambiente de execução requerer múltiplos containers para outros serviços (ex.: banco de dados), deve-se utilizar um arquivo YAML para descrever a stack de serviços, sempre referenciando a instância principal descrita no Dockerfile ou a imagem por este gerada.

6.6. ESCOLHA DA PLATAFORMA OTRS E VERSÃO PARA NOVAS INSTÂNCIAS

6.6.1. Em se tratando da instalação de novas instâncias ou atualização de instâncias existentes, a escolha da plataforma OTRS e a versão serão propostas pela CONTRATADA e submetidas à CONTRATANTE. Quando possível, a plataforma e a versão escolhida devem cumprir com os



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 59 de 115

seguintes requisitos:

- 6.6.1.1. Não ter o seu fim de vida declarado pela comunidade de desenvolvedores que a mantém.
- 6.6.1.2. Viabilizar o atendimento das demandas que motivaram a nova instância ou viabilizar a continuidade do pleno funcionamento de uma instância já existente que será atualizada.
- 6.6.1.3. Adotar uma licença que permita o uso pretendido.
- 6.6.1.4. Ter origem em um projeto de desenvolvimento de código aberto mantido por pelo menos 10 desenvolvedores e com pelo menos 1 commit nos últimos 3 meses.
- 6.6.1.5. Ter documentação de instalação, atualização, administração e desenvolvimento mantida pela comunidade de desenvolvedores em site na Internet com acesso público.
- 6.6.1.6. Oferecer um canal para registro de bugs.

6.6.2. Na hipótese de nenhuma plataforma atender os requisitos acima, deverá ser adotada aquela que melhor se aproximar.

6.6.3. Uma vez adotada uma plataforma, a CONTRATADA se obriga a realizar um fork do projeto e disponibilizá-lo em repositório Git público da CONTRATADA. Durante a elaboração deste ETP, a título de exemplo, as duas plataformas que atendem os requisitos acima são o Znuny versão LTS, mantido no repositório <https://github.com/znuny/Znuny>, e o OTOBO versão 10, mantido no repositório <https://github.com/RotherOSS/otobo>.

6.7. PUBLICAÇÃO (DEPLOY) DE ALTERAÇÕES

6.7.1. Qualquer alteração deve ser implementada e testada antes em uma instância de desenvolvimento para, somente depois, por meios automáticos, ser publicada em produção. A publicação deve ocorrer de forma automática, admitindo-se apenas que o agendamento possa ser manual ou disparado manualmente (ex.: após um push na branch master).

- 6.7.1.1. A publicação manual de alterações ou a publicação diretamente em instância de produção só poderão ocorrer em casos devidamente justificados e aprovados pelo CONTRATANTE para resolver a incidente registrado. No caso de alterações que precisam ser efetivadas em banco de dados, o mesmo se aplica.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 60 de 115

6.7.1.2. A publicação de alterações deve sempre ser realizada de forma conjunta, considerando as alterações representadas por arquivos e as alterações representadas por dados em banco de dados. A depender do ambiente de execução das instâncias (ex.: orquestrador de containers), a CONTRATADA poderá ser solicitada a providenciar as configurações para a publicação de alterações usando a plataforma Jenkins disponibilizada pelo TCDF ou outra que vier a sucedê-la.

6.7.2. A publicação de alterações só poderá ocorrer nos dias e horários definidos pelo CONTRATANTE quando da aprovação da publicação. Quando não especificado, os horários de publicação seguirão a seguinte regra:

6.7.2.1. OS marcada pelo CONTRATANTE como emergencial: Publicação imediata.

6.7.2.2. Demais OS: Publicação de quinta a sexta-feira, a partir das 19 horas.

6.8. EMPACOTAMENTO DE CUSTOMIZAÇÕES

6.8.1. Toda customização de código realizada para atender demanda de nova funcionalidade ou alteração de funcionalidade já existente, que não possa ser atendida por meio de configuração, deve ser desenvolvida visando o seu empacotamento e instalação na instância de desenvolvimento via gerenciador de pacotes. Os pacotes devem ser construídos observando-se o manual de desenvolvimento oficial da plataforma. Funcionalidades afins podem ser empacotadas em conjunto. Cada pacote, como já mencionado, terá seu próprio repositório de código.

7. FLUXO DE ATENDIMENTO DE DEMANDAS DE ADMINISTRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

7.1. As ordens de serviço (OS) serão abertos em número ilimitado, por intermédio de formulário eletrônico em sistema web de gerenciamento de chamados, a ser disponibilizado pela CONTRATADA. Entretanto, a CONTRATADA só será obrigada a atender as ordens de serviço que representem, no máximo, 2 mil UST por mês. Quando a quantidade mensal de UST ultrapassar 2 mil UST, a CONTRATADA poderá, a seu critério e conforme a viabilidade, adotar uma das opções abaixo:

7.1.1. Admitir a OS normalmente.

7.1.2. Negociar com o CONTRATANTE o prazo da OS que exceder o limite mensal, admitindo-a em seguida.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 61 de 115

7.1.3. Deixar a OS mais recente, ou de menor prioridade, pendente para o próximo mês.

7.1.4. Planejar iterações de forma que a quantidade de UST excedente seja descolada para o mês subsequente.

7.2. Adicionalmente, a CONTRATADA deve fornecer um endereço de e-mail e número telefônico local (prefixo 61) ou de acesso gratuito (0800) como meios alternativos de abertura de OS e também para acompanhamento de OS já abertas, quando não for possível obter informações sobre o seu atendimento. A CONTRATADA deverá disponibilizar esses canais de atendimento no prazo de até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato.

7.3. FLUXO BÁSICO DE ATENDIMENTO DE DEMANDAS

7.3.1. O fluxo básico de atendimento de demandas, atenderá as seguintes atividades:

7.3.1.1. CONTRATANTE abre a OS e descreve a demanda. A abertura da OS poderá ser realizada pela própria área de negócio do cliente da demanda ou por intermédio da área técnica de informática responsável pela gestão do contrato. A critério do CONTRATANTE, poderá ser realizada reunião com a CONTRATADA para esclarecer demanda.

7.3.1.2. CONTRATANTE envia OS para CONTRATADA. Inicia-se o prazo de atendimento.

7.3.1.3. CONTRATADA analisa e especifica a demanda, indicando as atividades do repertório (catálogo) e suas respectivas quantidades, e planeja o seu atendimento. A quantidade de cada atividade deve ser multiplicada pela respectiva quantidade de UST a fim de se obter um orçamento total daquela OS.

7.3.1.4. CONTRATADA inclui especificação da OS para faturamento naquele mês. Suspende-se o prazo de atendimento.

7.3.1.5. Várias iterações podem ser planejadas a depender do tamanho da demanda. A CONTRATADA abrirá uma OS “filha” para cada iteração, onde cada OS “filha” poderá ser iniciada após o encerramento da anterior. A critério da CONTRATADA, uma OS “filha” poderá ser iniciada ainda durante a execução da anterior. Todavia, só serão admitidas iterações que agreguem valor a critério do CONTRATANTE, ou nos casos em que a OS



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 62 de 115

“pai” for maior que 2000 UST.

7.3.1.5.1. CONTRATANTE avalia planejamento, especificação e orçamento e, a seu critério, aprova a execução da OS. Retoma-se o prazo de atendimento.

7.3.1.6. CONTRATADA inicia execução e apresenta os resultados conforme as iterações planejadas. Se durante a execução for necessário revisar o planejamento ou especificação, a OS será devolvida à CONTRATANTE para nova aprovação. Os resultados produzidos são publicados em instância de desenvolvimento e testes. Suspende-se o prazo de atendimento.

7.3.2. No caso de OS que envolva atividade de estudo de instância, deverá ser entregue ou atualizado o descritivo da instância conforme especificado [no item 7.4.](#)

7.3.3. No caso de OS que envolva atividade de oficina de capacitação, deverá ser realizada oficina conforme especificado [no item 7.5.](#)

7.3.4. Quando a demanda da OS envolver um conjunto de objetos do mesmo tipo de entidade (ex.: inclusão de múltiplos usuários), mas cujo atendimento não envolva tratar cada objeto no nível individual, e sim por meio de funcionalidades de manipulação em massa ou lote, tais como com o uso de filtros, consultas, scripts e templates de importação já disponíveis, será contada apenas uma unidade daquela atividade.

7.3.5. Atividades que envolvam exclusão de objetos estão sendo consideradas como equivalentes a uma inclusão ou alteração. É errôneo acreditar que a exclusão de um objeto seja algo necessariamente mais simples do que a sua inclusão ou alteração. A experiência com a plataforma demonstra justamente o contrário. A exclusão de um objeto também requer uma série de verificações, haja vista que a grande maioria dos objetos se relacionam entre si. Raros são os casos em que um objeto pode ser simplesmente excluído sem nenhum impacto em outros objetos.

7.4. ESTUDO DE INSTÂNCIA

7.4.1. O produto das atividades de estudo de instância consiste em um descritivo da instância com os seguintes itens obrigatórios:

7.4.1.1. Descrição das URLs e IPs de acesso à instância.

7.4.1.2. Descrição do ambiente de execução da instância (sistema operacional, versão e



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 63 de 115

se VM ou container).

7.4.1.3. Descrição da plataforma OTRS em execução (distribuição, versão e pacotes instalados).

7.4.1.4. Lista de todos os módulos customizados existentes, inclusive jobs, scripts ou rotinas batch, e uma breve descrição do propósito de cada um deles.

7.4.1.5. Procedimento de configuração da instância para o caso de ser necessário refazer a instância a partir do zero.

7.5. OFICINA DE CAPACITAÇÃO

7.5.1. O produto das atividades de oficina de capacitação consiste na realização de uma ou mais oficinas de capacitação que atenda à demanda solicitada na OS. A quantidade de UST de atividades desse tipo não será considerada no cálculo do prazo de atendimento da OS, mas será utilizada no seu faturamento.

7.5.2. A oficina será agendada em data e horário em comum acordo entre a CONTRATADA e CONTRATANTE na modalidade remota (videoaula ao vivo) ou presencial, a critério do CONTRATANTE.

7.5.3. A plataforma para transmissão da videoaula e qualquer outro recurso necessário para a realização da oficina deverão ser providos pela CONTRATADA sem nenhum ônus para o CONTRATANTE.

7.5.4. A duração da oficina corresponderá à quantidade especificada pela OS.

7.5.5. No caso de atividades de oficina de capacitação, a aprovação se dará mediante pesquisa de satisfação realizada ao final da oficina, com o propósito de saber se o objetivo da oficina foi ou não atingido.

7.6. NÍVEL DE SERVIÇO

7.6.1. O nível de serviço esperado para as atividades de administração e desenvolvimento é de 95%. **Ou seja, a média do tempo total de atraso dos chamados não deverá ultrapassar 5% do somatório dos prazos máximos de atendimento dos chamados do mês.**

7.6.2. A CONTRATADA deve estar disponível para atividades de administração e desenvolvimento



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 64 de 115

das 8 às 20 horas, em dias úteis, considerando a semana útil como de segunda-feira a sexta-feira. O dia útil, portanto, terá 12 horas úteis.

7.6.3. O prazo máximo de atendimento se refere ao atendimento da OS, conclusão das atividades em ambiente de desenvolvimento e testes e agendamento da publicação (deploy) das alterações.

7.6.4. A contagem do prazo de atendimento ficará suspensa sempre que a OS aguardar manifestação do CONTRATANTE.

7.7. CÁLCULO DO PRAZO DE ATENDIMENTO DE UMA OS

7.7.1. O cálculo do prazo para atendimento de uma Ordem de Serviço seguirá as seguintes diretrizes:

7.7.1.1. 8 horas úteis para especificação da OS.

7.7.1.2. 30 minutos para cada UST até o limite de 10 dias úteis ou 120 horas úteis por iteração.

7.7.2. Exemplo de cálculo do prazo máximo de atendimento de uma dada OS

7.7.2.1. **Demanda A:** Viabilizar a utilização de acordos de nível de serviço (ANS), de forma que o prazo de solução seja calculado com base em um calendário qualquer, mas que, independentemente do calendário definido no ANS, o chamado só seja escalado (quebra de ANS) de segunda a sexta-feira.

Especificação:

Atividade	Qtd.	UST	Total UST
Codificação de funcionalidade de <i>backend</i> da aplicação, incluindo <i>jobs batchs</i>	1	40	40
Codificação de parametrização de funcionalidade via configuração do sistema (<i>sysconfig</i>)	1	20	20
Empacotamento ou atualização de empacotamento de funcionalidades afins	2	10	20
Total Geral			80

7.7.2.2. Prazo máximo de atendimento: 8 horas úteis para especificação (480 minutos úteis) + 2.400 minutos úteis (que equivalem a 80 UST * 30 minutos úteis) = 2.880 minutos



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 65 de 115

úteis, que é igual a 48 horas úteis, ou 4 dias úteis, conforme o quadro a seguir:

Variável	Valor
Prazo para especificação (em minutos úteis)	480,00
Prazo por UST especificada (em minutos úteis)	30,00
Total UST (qtde)	80,00
Prazo máximo de atendimento (em minutos úteis)	2.880,00
Prazo máximo de atendimento (em horas úteis)	48,00
Horas úteis por dia	12,00
Prazo máximo de atendimento (em dias úteis)	4,00

7.7.3. Exemplo de cálculo do nível de serviço de um dado mês

OS registrada	Prazo máximo de atendimento (min. úteis)	Tempo de atraso (min. úteis)	Percentual de atraso
A	2000	0	0,00%
B	3000	300	10,00%
C	4000	400	10,00%
D	5000	0	0,00%
Média de atraso			5,00%
Nível de serviço (100% - Média de atraso)			95,00%
Meta Exigida			95,00%
% cumprimento da meta			100,00%

7.7.4. No exemplo acima, o pagamento mensal pelas demandas de administração e desenvolvimento seria de 100% do valor contratado por UST, **haja vista que o percentual de cumprimento da meta correspondeu 95%.**



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 66 de 115

8. MEDIÇÃO DE RESULTADOS E PAGAMENTOS

8.1. SUPORTE

8.1.1. Ao final de cada mês será calculado o nível de serviço das atividades de suporte, por instância suportada, com base no atendimento dos prazos máximos de solução dos incidentes fechados naquele mês, havendo ou não incidentes. Em seguida, o percentual de cumprimento da meta de nível de serviço será calculado para cada instância e o pagamento ocorrerá de forma proporcional a tal cumprimento.

Exemplo:

Instância de produção	Nível de serviço dos incidentes de suporte fechados no mês	Meta	% de cumprimento da meta	% de pagamento do preço fixo mensal
A	95,00%	95,00%	100,00%	100,00%
B	90,00%	95,00%	94,74%	94,74%
C	85,00%	95,00%	89,47%	89,47%

8.1.2. Se um incidente de dada instância tiver atraso superior a um mês, o pagamento correspondente à instância em questão ficará retido até que o incidente seja solucionado. Quando o incidente com atraso superior a um mês for fechado, será apurado o pagamento de todos os incidentes daquela instância e o pagamento será realizado de forma proporcional ao período.

8.1.3. A partir do início da vigência contratual a CONTRATADA ficará responsável pela instância já atualmente em produção corresponde a (i) STI e Mensageria, englobados atualmente no sistema “Resolve”, e fará jus ao pagamento de até 1/3 do valor mensal proposto para o Item 1, variável de acordo com o cumprimento das metas de nível de serviço estipuladas para o citado item.

8.1.3.1. Quando da efetiva entrada em produção das demais instâncias, relativas: a (ii) Ouvidoria e (iii) ao Ministério Público de Contas (MPC), a CONTRATADA terá direito ao acréscimo de até 1/3 do valor mensal proposto para o Item 1, a fim de fazer face aos serviços de suporte por cada instância que entrou em produção.

8.1.3.2. A CONTRATADA terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do contrato, para disponibilizar em produção as instâncias referentes a Ouvidoria e ao



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 67 de 115

Ministério Público de Contas (MPC).

8.2. ADMINISTRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

8.2.1. O mesmo cálculo se aplica às atividades de administração e desenvolvimento, mas não por instância e sim globalmente. O percentual de pagamento vai incidir sobre o custo das UST consumidas no mês em questão. Exemplo:

Nível de serviço das OS fechadas no mês	Meta	% de cumprimento da meta	% de pagamento das UST consumidas no mês
94,00%	95,00%	98,95%	98,95%

8.3. PAGAMENTO TOTAL MENSAL

8.3.1. O pagamento total mensal será o somatório do pagamento pelas atividades de suporte e o pagamento pelas atividades de administração e desenvolvimento.

8.4. OUTRAS OBRIGAÇÕES RELACIONADAS À MEDIÇÃO DE RESULTADOS

8.4.1. A CONTRATADA se obriga a fornecer toda a memória de cálculo que ensejar cada faturamento mensal.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 68 de 115

PREGÃO ELETRÔNICO Nº __/2024

ANEXO III – ESTIMATIVA DE PREÇOS

LOTE	ITEM	QTD	UND	ESPECIFICAÇÃO	Valor Unitário Estimado (R\$)	Valor Total Estimado do Item (R\$)
	Prestação de serviços de suporte técnico e administração e desenvolvimento (sob demandas) de software para a plataforma OTRS, pelo período de 36 (trinta e seis) meses.					
1	1	36	mês	Serviço mensal de suporte técnico para a plataforma OTRS (Open Technology Real Services) de software livre (fork Znuny, Otobo ou similar), com demanda de até 3 (três) instâncias de produção, pagos por preço mensal, variável em função do cumprimento de metas de nível de serviço, durante o período de até 36 (trinta e seis) meses, nos termos do Anexo II, do Edital de Licitação.	50.280,00 ⁽³⁾	1.810.080,00
	2	18.465	UST	Serviços de administração e desenvolvimento de software para a plataforma OTRS, sob demanda, com base em um catálogo de serviços, previstos nos itens 5 e 6 do Anexo II, pagos mensalmente em função do número de Unidades de Serviço Técnico (UST) efetivamente consumidas e concluídas no período, durante o período de 36 (trinta e seis) meses.	56,47	1.042.718,55
VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (R\$)						2.852.798,55

OBSERVAÇÃO:

- (1) **Serão desclassificadas**, com base nos artigos 17, §3º; 18, inciso IX e 59, incisos II e V, da Lei nº14.133/2021, as propostas que apresentarem preços unitários superiores aos constantes dessa planilha.
- (2) **Não se admitirá** proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero.
- (3) A partir do início da vigência contratual a CONTRATADA ficará responsável pela instância já atualmente em produção corresponde a (i) STI e Mensageria, englobados atualmente no sistema "Resolve", e fará jus ao pagamento de até 1/3 do valor mensal proposto para o Item 1, variável de acordo com o cumprimento das metas de nível de serviço estipuladas para o citado item. Quando da efetiva entrada em produção das demais instâncias, relativas: a (ii) Ouvidoria e (iii) ao Ministério Público de Contas (MPC), a CONTRATADA terá direito ao acréscimo de até 1/3 do valor mensal proposto para o Item 1, afim de fazer face aos serviços de suporte por cada instância que entrou em produção.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 69 de 115

PREGÃO ELETRÔNICO Nº __/2024

ANEXO IV - MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS

[NOME DO PROPONENTE], CNPJ, endereço, representante, vem apresentar proposta de preços para Prestação de serviços de suporte e administração e desenvolvimento (sob demandas) de software para a plataforma OTRS do Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF), conforme as necessidades abaixo:

LOTE	ITEM	QTD	UND	ESPECIFICAÇÃO	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
				Prestação de serviços de suporte técnico e administração e desenvolvimento (sob demandas) de software para a plataforma OTRS, pelo período de 36(trinta e seis) meses.		
1	1	36	mês	Serviço mensal de suporte técnico para a plataforma OTRS (Open Technology Real Services) de software livre (fork ZnuNy, Otobo ou similar), com demanda de até 3 (três) instâncias de produção, pagos por preço mensal, variável em função do cumprimento de metas de nível de serviço, durante o período de até 36 (trinta e seis) meses, nos termos do Anexo II, do Edital de Licitação.	(*)	
	2	18.465	UST	Serviços de administração e desenvolvimento de software para a plataforma OTRS, sob demanda, com base em um catálogo de serviços, previstos nos itens 5 e 6 do Anexo II, pagos mensalmente em função do número de Unidades de Serviço Técnico (UST) efetivamente consumidas e concluídas no período, durante o período de 36 (trinta e seis) meses.	(*)	
VALOR TOTAL (R\$)						

(*) Valor do item a ser lançado no Sistema de Compras do Governo Federal: [Compras.gov.br](https://compras.gov.br).

A [informar o nome de empresa – CNPJ _____] **DECLARA** que:

- Atenderá ao prazo para a execução integral do objeto de no máximo 90 (noventa) dias corridos, contados da assinatura do contrato.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 70 de 115

- 2) O prazo de validade da proposta é de no mínimo de 60 (sessenta) dias corridos da data de sua apresentação definitiva;
- 3) Atende aos requisitos previstos no art. 2º da Lei Distrital nº 4.770, de 22 de fevereiro de 2012.
- 4) **Está ciente do disposto no item 4.2.5 do Termo de Referência nº 48/2023, acerca da exigência prevista no art. 2º da Lei Distrital nº 6.679/2020, que trata sobre a exigência de garantia de equidade salarial entre homens e mulheres nas empresas que contratam com o Poder Público do Distrito Federal.**

Nome da Empresa:
CNPJ:
Endereço com CEP:
Telefone/fax:
Banco/agência/conta:
E-mail:



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF - SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 71 de 115

PREGÃO ELETRÔNICO Nº __/2024

ANEXO V - AMOSTRA-PROVA DE CONCEITO (PoC)

1. COMPROVAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Para a habilitação, a CONTRATADA deverá apresentar declaração de que os profissionais que eventualmente sejam alocados em atividades do contrato possuem, em conjunto, a seguinte qualificação técnica:

- 1.1. Suporte técnico à plataforma OTRS.
- 1.2. Administração de instâncias na plataforma OTRS.
- 1.3. Desenvolvimento na plataforma OTRS.
- 1.4. Desenvolvimento frontend Perl, Perl Template Toolkit, Bootstrap, CSS, HTML, Javascript, JQuery.
- 1.5. Desenvolvimento backend Perl, REST, XML, JSON, YAML, Apache, SQL, webservices, API.
- 1.6. Administração de sistemas operacionais gnu-linux, idealmente LPI.
- 1.7. Infraestrutura como código, automação de infraestrutura, DevOps, publicação de aplicações em ambiente de execução de containers Docker ou similar.
- 1.8. Versionamento de código, Git e integração contínua.
- 1.9. Administração de banco de dados MySQL, PostgreSQL e similares.
- 1.10. Modelagem e gerenciamento de processos.
- 1.11. Boas práticas de gerenciamento de serviços.

2. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A **Prova de Conceito** é descrita em termos genéricos, o que permite alguma liberdade durante a sua implementação. Nomes de opções e ações poderão adotar sinônimos ao invés dos termos exatos empregados na descrição da amostra. É necessário, todavia, que a implementação permita a execução das ações na ordem em que eles estão descritos e, quando indicado, com o mesmo resultado esperado. Ações automáticas não podem ser substituídas por ações manuais.

3. DESCRIÇÃO DOS CAMPOS DO CADASTRO DE USUÁRIO



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 72 de 115

Nome: Campo texto obrigatório

CPF: Campo texto obrigatório com máscara no formato 999.999.999-99 (ex.: 123.456.789-01).

Setor: Caixa de Seleção

SECAF

SEPAT

SEGEDAM

4. DESCRIÇÃO DOS CAMPOS DE DEMANDA

Título: Campo textual de preenchimento livre pelo atendente.

Classificação: Campo de seleção múltipla com visualização hierárquica de 3 níveis com os seguintes valores:

Institucional

Recursos Humanos

Quadro de Pessoal

Recursos Humanos

Remuneração e Benefícios

Proposição

Proposição por Tema

Conselheiro

Despesas

Mandato

Suporte à Tecnologia da Informação

STI

Criação de conta

Falha na impressora

Instalação de Office

Mensageria

Canal de entrada: Campo de seleção única com os seguintes valores:

Chat

Telefone

Portal autosserviço



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 73 de 115

Canal para resposta: Campo de seleção única obrigatório com os seguintes valores:

- E-mail
- Telefone
- WhatsApp
- Teams
- E-doc

Tipo de demanda: Campo de seleção única obrigatório com os seguintes valores:

- Processo LAI
- Processo LAI Recurso
- Pedido de informação interna
- Pesquisa
- Denúncia
- Requisição
- Incidente

Assunto: Campo de seleção única com os seguintes valores:

- TCDF
- Assuntos internos diversos

Setor: Campo de seleção única obrigatório com os seguintes valores:

- SETOR A
- SETOR B
- SETOR C
- SETOR D

Resultado do atendimento: Campo de seleção única com os seguintes valores:

- Atendida totalmente
- Atendida parcialmente
- Impossibilidade de atendimento
- Indeferida parcialmente
- Indeferida totalmente

Razões do indeferimento do atendimento: Campo de seleção múltipla com os seguintes valores:

- Informação pessoal
- Pedido genérico
- Processo administrativo em trâmite



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 74 de 115

Tempo gasto no atendimento: Campo para preenchimento manual dos minutos gastos no atendimento da demanda.

Situação da demanda: Campo de seleção única com os seguintes valores:

Recebida

Em atendimento

Prorrogação

Finalizada

Encerrada

Prorrogação de prazo: Campo de seleção única com os seguintes valores:

Não: Pré-selecionado por padrão

Sim: A seleção desta opção prorroga em 10 dias o prazo final para atendimento da demanda

Admissão do recurso 1: Campo de seleção única com os seguintes valores:

Sim

Não

Admissão do recurso 2: Campo de seleção única com os seguintes valores

Sim

Não

Texto da demanda: Campo texto obrigatório de livre preenchimento.

Anexo: Campo do tipo anexo que permita anexar múltiplos arquivos.

Observação particular: Campo texto de livre preenchimento.

5. DESCRIÇÃO DOS CAMPOS DE RECURSO

Data de registro do recurso: Campo do tipo data com preenchimento automático, permitida a edição manual.

Data de resposta do recurso: Campo do tipo data com preenchimento e edição manual.

Área responsável pela apreciação do recurso: Campo de seleção única com os seguintes valores:

SETOR A

SETOR B

SETOR C

Instância do recurso: Campo de seleção única com os seguintes valores:

Esfera Administrativa



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF - SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 75 de 115

Esfera Controle Externo

Resultado do recurso: Campo de seleção única com os seguintes valores:

Deferido

Indeferido

Razões do indeferimento do recurso: Campo de seleção múltipla, habilitado somente se Resultado do recurso = Indeferido, com os seguintes valores:

Análise, interpretação e consolidação de dados

Informação pessoal

Pedido genérico

Processo administrativo em trâmite

Descrição dos campos de providência

Motivo: Campo de seleção única com os seguintes valores:

Processo LAI

Processo LAI Recurso

Pedido de informação interna

Número do processo administrativo: Campo texto de livre preenchimento com máscara no formato 999999/YYYY (ex.: 123456/2021).

Forma de envio: Campo de seleção única com os seguintes valores:

E-doc

E-mail

Telefone

Prazo de resposta: Campo do tipo data com preenchimento automático de acordo com os valores selecionados no campo Motivo da seguinte forma:

Se Motivo = Processo LAI: Prazo de 10 dias a partir da data de registro

Se Motivo = Processo LAI Recurso: Prazo de 5 dias a partir da data de registro

Se Motivo = Pedido de informação interna: Prazo de 3 dias a partir da data de registro

Texto do e-mail: Campo texto de livre preenchimento.

Filas de atendimento

Primeiro nível de atendimento

Triagem de Primeiro Nível

Triagem de Segundo nível;



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 76 de 115

Atendimento de Segundo Nível

Serviço de informação ao cidadão (SIC)

Ouvidoria

STI

N1

N2

N3

Perfis de atendimento

Primeiro nível de atendimento

Triagem de Primeiro Nível

Triagem de Segundo nível;

Atendimento de Segundo Nível

Serviço de informação ao cidadão (SIC)

Ouvidoria

STI

N1

N2

N3

Prazos de atendimento de demanda

Se Tipo de demanda = Processo LAI

10 dias a partir da data de registro

Se Tipo de demanda = Processo LAI Recurso:

5 dias a partir da data de registro

Se Tipo de demanda = Pedido de informação interna:

3 dias a partir da data de registro

Se Tipo de demanda = Pesquisa

10 dias após data de registro

Se Tipo de demanda = Denúncia

5 dias após data de registro

Se Serviço = Criação de conta

15 minutos após a data de registro e 120 minutos para resolução



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 77 de 115

Se Serviço = Falha na impressora

15 minutos após a data de registro e 60 minutos para resolução

Se Serviço = Instalação de Office

15 minutos após a data de registro e 120 minutos para resolução

6. CONTAGEM DOS PRAZOS DE ATENDIMENTOS

Quando não houver indicação diferente, os prazos de atendimento devem ser contados em dias corridos (não úteis). Todavia, o início ou fim do prazo só deve ocorrer em dia útil.

7. BANCO DE RESPOSTAS

Serve como local de armazenagem de modelos de resposta utilizados com frequência, para agilizar a edição de respostas pelos atendentes.

CENÁRIO DE USO 1 – SOLICITAÇÃO DE SUPORTE

Alicia, funcionária do TCDF, ao acessar o portal de abertura de chamados do Tribunal, faz seu login pelo gov.br e autoriza o compartilhamento dos seus dados com o TCDF. Após verificação na base de dados do gov.br, ficam faltando os dados de CPF e Data de Nascimento, sendo disponibilizado no portal um formulário para ela completar os dados faltantes.

Após o envio dos dados, Alicia é encaminhada para o formulário de solicitação de serviços.

Alicia escolhe o serviço “Instalação de Office” e a ferramenta disponibiliza um formulário DINAMICO com os seguintes campos: Número de Patrimônio da máquina, Setor, Assunto e Descrição do Incidente.

Após abertura da solicitação, o ticket é encaminhado para fila de Suporte Técnico N1 com o status NOVO e a ferramenta adiciona o tempo de início de atendimento em 15 minutos para triagem e 120 minutos para resolução do serviço.

Joana, que trabalha na fila de Central de Atendimento (N1) reserva a demanda, que fica em sua fila de atendimento.

Após reserva da demanda por Joana, o status da demanda se altera para EM ATENDIMENTO e suspende a escalação de resposta inicial de 15 minutos.

Durante o atendimento, Joana faz o desmembramento do ticket e encaminha para outras filas; o ticket principal fica pendente na central de atendimento e os outros são criados nas filas de N2 e N3.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 78 de 115

Durante o atendimento e até a resolução dos tickets filhos gerados, o chamado pai não poderá ser fechado ou sofrer alteração de atributos.

Após a resolução do ticket, Alicia verifica que o atendimento não foi satisfatório e retorna ao portal de abertura de chamados, respondendo o ticket anteriormente aberto, que retorna com status ABERTO e com o tempo de 95 minutos para resolução do serviço (durante a primeira tratativa, já foram consumidos 25 minutos do tempo inicial de 120 minutos).

O ticket retorna para fila EM ATENDIMENTO para outro atendente, Jorge, dar procedimento.

Jorge realiza tratativa do ticket e envia para o usuário, Alicia, a resolução da demanda.

Alicia recebe notificação por e-mail e confirma no portal a resolução do chamado, através da opção "ENCERRADO". Caso o usuário não encerre o ticket em até 48 horas, a ferramenta automaticamente realiza a ação.

Após a confirmação da resolução do ticket, a ferramenta envia uma pesquisa de satisfação para Alicia avaliar o atendimento.

CENÁRIO DE USO 2 – REGISTRO E TRATAMENTO DE DEMANDAS, PROVIDÊNCIAS E RECURSOS

Ana, aluna da Universidade de Brasília, acessa um portal de autosserviço do TCDF para registrar uma demanda. Ela realiza cadastro para obter login e senha de acesso.

Após informar seus dados de identificação, ela recebe notificação em seu e-mail indicando que o cadastro de usuário foi realizado com sucesso.

Ana, já logada no sistema, tem a possibilidade de selecionar a tipologia de chamado "Solicitação de informação".

Após seleção, ela é convidada a informar a demanda no campo texto da demanda. Ela registra o seguinte texto:

“Gostaria da lista de todos os servidores que já estiveram em exercício no TCDF desde o ano 2010 contendo as seguintes informações: nome, CPF, lotação e remuneração mensal”.

Após registro, Ana recebe notificação em seu e-mail cadastrado informando do registro do seu pedido e o respectivo protocolo.

A demanda vai direto para a fila TRIAGEM DE PRIMEIRO NÍVEL, com o status RECEBIDA.

Bia, que trabalha na fila TRIAGEM DE PRIMEIRO NÍVEL, reserva a demanda, que fica em sua fila de atendimento.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 79 de 115

Após reserva da demanda por Bia, o status da demanda se altera para EM ATENDIMENTO.

Bia registra o seguinte título para a demanda: “Informações sobre servidores desde o ano 2010”.

Bia classifica a taxonomia da demanda conforme abaixo:

Macrotema: INSTITUCIONAL

Tema: RECURSOS HUMANOS

Subtema: QUADRO DE PESSOAL

Após classificação, Bia verifica que essa informação não está no portal do TCDF. Ela registra essa informação em “observação particular” e encaminha a demanda para a fila TRIAGEM DE SEGUNDO NÍVEL.

Por ter havido encaminhamento para outra fila de atendimento e como não foi indicado um novo operador por Bia, a reserva no nome de Bia é desfeita automaticamente e a demanda será recepcionada livre para reserva pelos atendentes da fila de destino.

Na fila TRIAGEM DO SEGUNDO NÍVEL DE ATENDIMENTO, Clara reserva a demanda em seu nome para dar tratamento.

Ao analisar a taxonomia, verifica que deve realizar ajuste conforme abaixo:

Macrotema: INSTITUCIONAL

Tema: RECURSOS HUMANOS

Subtema: REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

Após correção na taxonomia, Clara encaminha a solicitação para a fila SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC), que intermediará a resposta junto às áreas internas detentoras das informações (SETOR A e SETOR B).

Por ter havido encaminhamento para outra fila de atendimento e como não foi indicado um novo operador por Clara, a reserva no nome de Clara é desfeita automaticamente e a demanda será recepcionada livre para reserva pelos atendentes da fila de destino.

Daniel, do SIC, reserva a demanda em seu nome para atendê-la.

Daniel registra duas providências para atendimento.

1ª PROVIDÊNCIA:

Motivo: Processo LAI

Setor: SETOR A

Prazo de resposta: 10 dias

Forma de envio: E-doc

2ª PROVIDÊNCIA:



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 80 de 115

Motivo: Pedido de informação interna

Setor: SETOR B

Prazo de resposta: 3 dias

Forma de envio: E-mail

Texto do E-mail: “Colegas, solicito cópia do documento ABCD, com dados desde 2010.”

Daniel imprime folha com dados da demanda para apresentar a chefia. Os dados disponíveis para impressão são:

Nome do demandante

CPF do demandante

E-mail do demandante

Título da demanda

Texto da demanda

Data de registro da demanda

Tendo em vista uma solicitação de prorrogação de prazo recebida do SETOR A, Daniel seleciona a opção “Sim” no campo PRORROGAÇÃO DE PRAZO.

A resposta do SETOR A é recebida por meio de arquivo PDF. O arquivo é extenso (100 MB), tendo em vista o volume de informações solicitadas. Em seguida o arquivo é anexado à demanda.

Como as mensagens de resposta costumam ter a mesma estrutura de introdução e fechamento, Daniel cria estrutura de resposta padrão, para que possa agilizar os atendimentos. A resposta é salva no Banco de Respostas, com o seguinte teor:

“Senhor(a) <Primeiro nome do demandante>,

<ESPAÇO EM BRANCO PARA INCLUSÃO DO CONTEÚDO ESPECÍFICO DA RESPOSTA>

Atenciosamente,

Tribunal de Contas do Distrito Federal”

Com a estrutura de resposta padrão já salva no Banco de Respostas, Daniel faz a sua inclusão no campo de respostas da demanda, adicionando o trecho específico da resposta (no espaço em branco entre a introdução e o fechamento):

“Senhor (a) <Primeiro nome do demandante>,

Informamos que dada a complexidade da pesquisa, o SETOR A solicita prorrogação de prazo para o atendimento. Seu pedido será atendido em 10/01/2024.

Atenciosamente,



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 81 de 115

Tribunal de Contas do Distrito Federal”

Após receber as respostas do SETOR A e SETOR B, Daniel elabora a rascunha da resposta. Ele utiliza o recurso “Banco de Resposta”, que já contém o modelo padrão de introdução e fechamento do texto:

“Senhor (a) <Primeiro nome do demandante>,

O Tribunal de Contas do Distrito Federal agradece o seu contato.

Em atenção ao solicitado, encaminhamos em anexo arquivos PDF contendo lista com todos os servidores desta Corte de Contas desde o ano 2010, com respectiva lotação e remuneração mensal. Quanto aos números de CPF, informamos que esta informação é considerada sigilosa.

Atenciosamente,

Tribunal de Contas do Distrito Federal”

Daniel salva rascunho da resposta para dar continuidade ao atendimento em outro momento. Ao clicar no botão salvar, resposta ainda não é enviada ao cidadão.

Em momento posterior, ao retomar o atendimento, Daniel envia a resposta e precisa preencher 02 (dois) campos estruturados obrigatórios para conclusão do atendimento que são: Assunto e Resultado do atendimento. Os campos são preenchidos da seguinte forma:

Assunto: TCDF

Resultado do atendimento: Indeferida parcialmente

Razão do indeferimento: Informação pessoal

Forma de entrega: E-mail

Tempo de atendimento em minutos: 120

Por fim, clica no botão “Concluir atendimento” para encerrar o atendimento.

A demanda altera seu Status de EM ATENDIMENTO para FINALIZADA

Ana recebe 2 notificações por e-mail: Uma informando que a demanda foi atendida; e outra com a resposta solicitada.

Inconformada com a resposta do TCDF, Ana, via portal de autosserviço, encaminha um primeiro pedido de recurso.

“Envio recurso, pois não considero CPF um dado sigiloso”

É registrado um novo protocolo, vinculada à inicial para atendimento do recurso.

A demanda segue diretamente para a fila TRIAGEM DE SEGUNDO NÍVEL.

Clara reserva a demanda em seu nome.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 82 de 115

O status da demanda é alterado de RECEBIDA para EM ATENDIMENTO.

Clara ADMITE o recurso e encaminha a nova demanda para a fila SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC). Registra na “observação particular” o seguinte texto:

“Recurso da demandante procede”.

Por ter havido encaminhamento para outra fila de atendimento e como não foi indicado um novo operador por Clara, a reserva no nome de Clara é desfeita automaticamente e a demanda será recepcionada livre para reserva pelos atendentes da fila de destino.

Daniel reserva a demanda em seu nome.

Daniel registra uma providência para atendimento. Preenche os seguintes campos:

1ª PROVIDÊNCIA:

Motivo: Processo LAI - Recurso

Setor: SETOR A

Prazo de resposta: 5 dias

Forma de envio: E-doc

O SETOR A indeferiu o recurso apresentado sob o fundamento de que os números de CPF são informação pessoal considerada sigilosa.

Após receber indeferimento do recurso, Daniel elabora a seguinte resposta com o modelo do Banco de Respostas e anexa arquivo encaminhado pelo SETOR A:

“Senhor (a) <Primeiro nome do demandante>,

Informamos que seu 1º recurso foi improvido tendo em vista se tratar de informação pessoal, conforme manifestação do SETOR A desta Instituição.”

Atenciosamente,

Tribunal de Contas do Distrito Federal”

Em campo específico do recurso, Daniel faz o registro do atendimento do 1º recurso, preenchendo os seguintes campos:

Órgão responsável pela apreciação do recurso: SETOR A.

Instância do recurso: Esfera Administrativa.

Resultado do recurso: Indeferido.

Razão do indeferimento recurso: Informação Pessoal

Data de registro do recurso: (preenchimento automático, permitida a edição manual).

Data de resposta do recurso: (preenchimento e edição manual).

Por fim, clica no botão “Concluir Atendimento” para encerrar o atendimento.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 83 de 115

A demanda altera seu Status de EM ATENDIMENTO para FINALIZADA

Ana recebe 2 notificações por e-mail: Uma informando que a demanda foi atendida e outra com a resposta da solicitação.

Ainda sem aceitar a justificativa de sigilo dos números de CPF, Ana, via portal de autosserviço, encaminha o segundo pedido de recurso.

“Envio 2o recurso, pois não considero CPF um dado sigiloso”

É registrado um novo protocolo, vinculado à inicial para atendimento do recurso.

O pedido segue diretamente para a fila TRIAGEM DE SEGUNDO NÍVEL.

Clara reserva a demanda em seu nome.

O status da demanda é alterado de RECEBIDA para EM ATENDIMENTO

Clara ADMITE o recurso, encaminha a nova demanda para a fila SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) e registra na “observação particular” o seguinte texto:

“Recurso da demandante procede.”

Por ter havido encaminhamento para outra fila de atendimento e como não foi indicado um novo operador por Clara, a reserva no nome de Clara é desfeita automaticamente e a demanda será recepcionada livre para reserva pelos atendentes da fila de destino.

Daniel reserva a demanda em seu nome.

Daniel registra uma nova providência para atendimento. Preenche os seguintes campos:

1ª PROVIDÊNCIA:

Motivo: Processo LAI Recurso

Setor: SETOR C

Prazo de resposta: 5 dias

Forma de envio: E-doc

Após receber indeferimento do recurso por parte do SETOR C, Daniel elabora a seguinte resposta com o modelo do Banco de Respostas e anexa arquivo recebido:

“Senhor (a) <Primeiro nome do demandante>,”

Informamos que seu 2º recurso foi improvido tendo em vista se tratar de informação pessoal, conforme manifestação do SETOR C.

Atenciosamente,

Tribunal de Contas do Distrito Federal”

Em campo específico do recurso, Daniel faz o registro do indeferimento do 2º recurso, preenchendo os seguintes campos:



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 84 de 115

Setor responsável pela apreciação do recurso: SETOR C

Instância do recurso: Esfera Administrativa

Resultado do recurso: Indeferido

Razão do indeferimento do recurso: Informação pessoal

Data de registro do recurso: (preenchimento automático, permitida a edição manual)

Data de resposta do recurso: (preenchimento e edição manual)

Por fim, Daniel clica no botão “Finalizar recurso” para encerrar o atendimento. A situação do recurso é alterada de EM ATENDIMENTO para FINALIZADO

Ana recebe notificação por e-mail informando que a demanda foi atendida e recebe a resposta da sua solicitação.

Tendo em vista o grande esforço para atendimento da demanda, Daniel avalia pertinente a inclusão de sua resposta no Banco de Conhecimento. Assim, clica no botão “Sugerir Inclusão ao Banco de Conhecimento”

A seleção deste botão na tela da demanda dispara mensagem automática para o e-mail bancodeconhecimento@tcdfteste.gov.br, com o seguinte teor:

“Sugere-se inclusão ao banco de conhecimento da seguinte demanda:

Protocolo: <Número do protocolo>.

Operador solicitante: <Nome do operador>.”

CENÁRIO DE USO 3 – RESERVA E TRATAMENTO DE DEMANDAS EM LOTE

Uma agente chamada Clara lista chamados na sua fila de atendimento e utiliza a funcionalidade de edição múltipla para selecionar e reservar ao mesmo tempo quatro demandas para si mesma.

Depois disso, Clara utiliza novamente a funcionalidade de edição múltipla para enviar ao mesmo tempo a mesma resposta para as quatro demandas reservadas anteriormente. A seguinte resposta é enviada:

“Senhor <Nome do demandante>,

Informamos que o Tribunal funcionará normalmente durante todo o mês de março.

Atenciosamente,

Tribunal de Contas do Distrito Federal”

Após enviar a resposta, os demandantes das quatro demandas recebem a notificação em sua caixa de e-mail.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 85 de 115

CENÁRIO DE USO 4 – DENÚNCIA IDENTIFICADA

João Eustáquio acessa o portal de autoatendimento do TCDF e faz seu logon usando o login que já possuía.

Ainda no portal de autoatendimento, ele registra a seguinte demanda:

Tipo: Denúncia

Texto da demanda:

“O Conselheiro ABCD, a esposa dele e os filhos vivem andando com o motorista.

Vejo com frequência o motorista abastecendo no Posto JK, porque fica perto do meu escritório. Soube esta semana que ele pede uma fatura mensal do combustível para PEDIR O REEMBOLSO NO TCDF!

Isso é um absurdo! Solicito providências urgentes! Tenho vídeos do veículo rodando com a família do Conselheiro e também do mesmo veículo sendo abastecido no Posto JK”.

Após registro da denúncia, João Eustáquio recebe mensagem em seu e-mail cadastrado informando do registro de sua demanda e do respectivo protocolo.

Desconfiado, João Eustáquio liga para o telefone da Ouvidoria do MPC-TCDF e pede informações sobre a demanda ao atendente. O atendente solicita algumas informações para identificar João Eustáquio e realiza busca no sistema para localizar a demanda. O sistema informa que a demanda existe, mas que não pode ser consultada por se tratar de denúncia. O atendente informa a João Eustáquio que, em função do sigilo desse tipo de demanda, só o próprio demandante pode consultá-la por meio do portal de autoatendimento e dá as orientações sobre como fazê-lo.

João Eustáquio acessa o portal de autoatendimento, faz o logon e consulta suas demandas registradas. Identificando a denúncia feita na listagem exibida, acessa a página para visualizar detalhes da denúncia, conferindo seus principais dados, e visualiza que ela está com o status RECEBIDA.

A demanda vai direto para a fila da OUVIDORIA, com o status RECEBIDA, e o sistema dispara a contagem do prazo de 30 (trinta) dias para o atendimento da demanda.

Maria, que trabalha na fila OUVIDORIA, reserva a demanda, que fica em sua fila de atendimento. Maria classifica a taxonomia da demanda conforme abaixo:

Macrotema: CONSELHEIROS

Tema: DESPESAS

Após verificar que o Conselheiro ABCD está em exercício e tem solicitações de reembolso de



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 86 de 115

despesas com combustível pagas ao “Posto JK”, Maria registra essa informação em “observação particular” e encaminha resposta ao denunciante, acusando o recebimento da denúncia e solicitando o envio dos vídeos comprobatórios. Para tanto, habilita o envio de arquivos para esta demanda. O sistema modifica o status da demanda para EM ATENDIMENTO.

João Eustáquio recebe o e-mail solicitando o envio dos vídeos comprobatórios. Ele acessa o link informado na mensagem e faz o upload de 2 vídeos (arquivos no formato MP4). Ele ainda responde ao e-mail informando que já enviou os vídeos conforme solicitado.

Ao consultar sua fila de atendimento, Maria observa que há sinalização de atualização na demanda de João Eustáquio. Ela acessa o detalhamento da demanda, vê a mensagem enviada por João Eustáquio, baixa e verifica a integridade dos arquivos enviados. Maria assiste aos 2 vídeos e verifica que eles são consistentes com o relato textual.

Maria registra uma providência para atendimento. Preenche os seguintes campos:

1ª PROVIDÊNCIA:

Motivo: Denúncia

Setor: SETOR B

Prazo de resposta: 5 dias

Forma de envio: E-mail

Adicionalmente, verifica sinalização visual de que houve uma tentativa frustrada de acesso à demanda, realizada pouco depois de seu registro inicial, por um atendente da central telefônica da Ouvidoria do MPC-TCDF (aquela relativa ao pedido feito pelo denunciante).

Maria encaminha resposta preliminar ao denunciante, informando que a denúncia foi enviada ao SETOR B para apuração.

Após dois dias, Maria recebe manifestação do SETOR B. Maria verifica que foram solicitadas duas providências à Ouvidoria:

Consultar o denunciante para verificar se ele possui mais vídeos para juntar à demanda, a fim de caracterizar a recorrência da conduta;

Informar os dados pessoais do denunciante, por considerá-los imprescindíveis à apuração da denúncia.

Maria, então, consulta seu chefe Augusto, por meio da própria demanda, para fins de autorização quanto ao atendimento das solicitações feitas pelo SETOR B.

O sistema envia uma notificação a Augusto, chefe de Maria, e, ao acessá-la, Augusto lê a consulta de Maria e a autoriza a pedir ao denunciante as solicitações do SETOR B.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 87 de 115

Ao receber a resposta de Augusto, Maria acessa a denúncia no sistema e adota os seguintes procedimentos:

Aciona o comando PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO, o qual gera resposta com texto padrão, editável, na qual Maria especifica o pedido quanto ao envio de vídeos adicionais e informa o denunciante que esse envio deverá ocorrer no prazo de 10 (dez) dias. Ao enviar esse pedido ao denunciante, o sistema gera uma nova providência e suspende automaticamente a contagem do prazo, que é de 30 (trinta) dias, para atendimento da demanda. O prazo voltará a contar a partir da data em que o denunciante encaminhar resposta ao PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO (se ANTES dos 10 dias) ou no máximo em 10 dias, se não houver manifestação do denunciante.

Aciona o comando Termo de Consentimento, texto padrão passível de edição pela Ouvidoria, por meio do qual Maria pede o consentimento expresso do denunciante quanto ao fornecimento de seus dados pessoais para o SETOR B. O Termo pode ser editado pelo denunciante unicamente quanto à marcação de resposta, da seguinte forma:

Sim.

Não.

O envio desse termo ao denunciante gera um registro específico no sistema (TERMO DE CONSENTIMENTO), com data de envio e reprodução do texto enviado.

Cinco dias depois, Maria é alertada pelo sistema de que o denunciante devolveu o Termo de Consentimento. Ao consultá-lo, Maria verifica que o denunciante assinalou SIM. O Termo devolvido é incluído automaticamente pelo sistema no registro TERMO DE CONSENTIMENTO.

Transcorridos 10 dias sem manifestação do denunciante quando ao PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO (envio de mais arquivos), o sistema alerta Maria de que o prazo para esse envio expirou e volta a contar o prazo de 30 dias para atendimento da demanda.

Expirado o prazo para complementação da denúncia, Maria envia nova resposta ao denunciante, informando o encaminhamento de seus dados pessoais ao SETOR B, conforme por ele autorizado.

Maria envia mensagem ao denunciante, informando que o órgão responsável pela apuração, em razão da complexidade da análise, solicitou prorrogação de prazo e, que, em decorrência, o prazo para atendimento da demanda foi prorrogado em mais 10 dias.

O sistema altera o status da demanda para PRORROGAÇÃO e o prazo para atendimento fica prorrogado em mais 10 dias.

5 dias depois, Maria elabora resposta ao denunciante, reproduzindo a manifestação recebida internamente, e anexa à resposta a manifestação do Conselheiro e a nota fiscal do Posto JK, ambos no



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 88 de 115

formato PDF, clica em ENVIAR e finaliza a demanda, cujo status aparece como FINALIZADA. O texto da resposta é:

“A Portaria XYZ, que regulamenta o auxílio combustível no TCDF, permite o reembolso de despesas com combustíveis até o limite de R\$ 10.000,00 mensais e determina que seja apresentada nota fiscal em nome do Conselheiro, quitada e discriminada por item fornecido, sem generalizações que impeçam a identificação da despesa. A norma não obsta a apresentação de nota fiscal relativa ao consumo mensal do combustível, desde que preenchidos os requisitos formais do documento comprobatório e observado o limite mensal de reembolso estabelecido para esse tipo de gasto. A norma também não veda que o combustível seja destinado a abastecer veículo de propriedade do Conselheiro.”

CENÁRIO DE USO 5 – DENÚNCIA ANÔNIMA

Paulo, servidor efetivo do TCDF, trabalha em um Setor X e vive inconformado com o fato de seus colegas de trabalho combinarem entre si de, sistematicamente, registrar o ponto pelo portal EGESP e sair do ambiente de trabalho para se dedicar a atividades pessoais, que nada têm a ver com o trabalho, como ir ao supermercado, frequentar aulas de academia, de idiomas etc.

Contudo, com receio de sofrer algum tipo de retaliação de sua chefia imediata, que é muito próxima a um Conselheiro do Tribunal, Paulo permanece calado e não fala para ninguém o que acontece em seu ambiente de trabalho.

Paulo, ao chegar em sua mesa, acessa a Ouvidoria do TCDF, disponível no portal de autosserviço, e verifica que pode registrar uma manifestação sem se identificar, clicando em Denúncia Anônima.

Paulo decide registrar a seguinte denúncia:

“Trabalho no Setor X há dois anos e, nesse período, minha chefe imediata, Sandra, juntamente com a servidora Tânia e quatro ocupantes de Cargo de Natureza Especial (CNE), Eduardo, Francisco, João e Ricardo, quase todos os dias registram o ponto e saem para fazer aulas de idiomas, ir à academia ou realizar atividades que nada tem a ver com o trabalho. Sou servidor efetivo, assim como Sandra e Tânia, e não me conformo com essa atitude. Esses servidores fazem uma escala de revezamento, para que sempre permaneça alguém do grupo na sala e avise se houver alguma ocorrência urgente. Apenas eu não participo desse esquema, por achar ilegal e imoral. O que relato pode ser facilmente verificado nas imagens do circuito interno de TV e pelos login dos computadores desses servidores.”



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 89 de 115

Paulo clica em enviar e, assim que o faz, Maria, servidora da Ouvidoria que trabalha exclusivamente no atendimento de denúncias, verifica que entrou mais uma demanda diretamente na fila da Ouvidoria e que se trata de uma Denúncia Anônima. Maria reserva a demanda, que fica em sua fila de atendimento com o status RECEBIDA, e a classifica com a seguinte taxonomia:

Macrotema: INSTITUCIONAL

Tema: RECURSOS HUMANOS

Subtema: QUADRO DE PESSOAL

Ao ler a demanda, Maria não consegue identificar o denunciante pelos meios normais. Apesar de ter usado o portal de autosserviço, os dados de identificação do Paulo são automaticamente retirados da demanda. Mas verifica que o denunciante, apesar de ter optado por não se identificar, pode ser facilmente identificado por meio dos elementos informativos que inseriu em sua mensagem. Para evitar que isso aconteça, Maria clica em um comando especial do sistema que possibilita a pseudonimização da mensagem.

Ao fazer isso, aparece um campo editável, com o texto original da denúncia, no qual Maria faz alterações e que resulta na seguinte mensagem:

“No setor X, Sandra, juntamente com a servidora Tânia e quatro ocupantes de Cargo de Natureza Especial (CNE), Eduardo, Francisco, João e Ricardo, quase todos os dias REGISTRAM o ponto e saem para fazer aulas de idiomas, ir à academia ou realizar atividades que nada tem a ver com o trabalho. Esses servidores fazem uma escala de revezamento, para que sempre permaneça alguém do grupo na sala e avise se houver alguma ocorrência urgente. Apenas eu não participo desse esquema, por achar ilegal e imoral. O que relato pode ser facilmente verificado nas imagens do circuito interno de TV e pelos login dos computadores desses servidores.”

Ao salvar o texto pseudonimizado, o texto original deixa de ser visualizado no sistema, ficando visível apenas o texto alterado por Maria. O texto original somente poderá ser acessado pelos servidores da fila da Ouvidoria que possuírem o perfil para consultar dados pseudonimizados, perfil este que nem Maria possui, apenas Karem, sua chefe imediata, e Rubens, o chefe de gabinete.

Com isso em mente, Maria envia notificação, via sistema, para sua chefe imediata Karem, para que ela analise a pseudonimização realizada e autorize o encaminhamento do novo texto ao SETOR A.

Karem recebe notificação do sistema, acessa o texto original e o texto pseudonimizado e decide retirar mais uma frase da mensagem, que passa a ter a seguinte redação:

“No Setor X, Sandra, juntamente com a servidora Tânia e quatro ocupantes de Cargo de Natureza Especial (CNE), Eduardo, Francisco, João e Ricardo, quase todos os dias batem o ponto e saem



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 90 de 115

para fazer aulas de idiomas, ir à academia ou realizar atividades que nada tem a ver com o trabalho. Esses servidores fazem uma escala de revezamento, para que sempre permaneça alguém do grupo na sala e avise se houver alguma ocorrência urgente. O que relato pode ser facilmente verificado nas imagens do circuito interno de TV e pelos login dos computadores desses servidores.”

Karem informa Maria, por meio do sistema, que efetuou uma pequena alteração no texto e que ela já pode fazer a minuta de memorando para encaminhamento da demanda ao SETOR A, por meio do sistema e-Doc.

Maria recebe a resposta de Karem e visualiza o novo texto. Tenta acessar o texto original, para verificar que alteração foi feita, mas não consegue, porque seu perfil não permite esse tipo de acesso, restrito à supervisora de denúncias.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 91 de 115

(*) Obs.: A Prova de Conceito da licitante será avaliada pela Comissão Técnica, conforme disposto no Capítulo X do Edital de licitação, que emitirá parecer fundamentado acerca da aprovação ou reprovação a prova de conceito, com auxílio da seguinte planilha de julgamento:

Prova de Conceito (PoC)		Empresa Licitante:		
Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte técnico, administração e desenvolvimento sob demanda para a plataforma OTRS (Open Technology Real Services), fork Znuyn, Ootobo ou similar, pelo período de 36 meses, de acordo com as quantidades e especificações descritas no Edital de Licitação.				
Cenário 1			Atendimento?	
Item	Descrição	Sim	Não	
1	Alicia, funcionária do TCDF, ao acessar o portal de abertura de chamados do Tribunal, faz seu login pelo gov.br e autoriza o compartilhamento dos seus dados com o TCDF			
2	Após verificação na base de dados do gov.br, ficam faltando os dados de CPF e Data de Nascimento, sendo disponibilizado no portal um formulário para ela completar os dados faltantes.			
3	Após o envio dos dados, Alicia é encaminhada para o formulário de solicitação de serviços.			
4	Alicia escolhe o serviço "Instalação de Office" e a ferramenta disponibiliza um formulário DINAMICO com os seguintes campos: Número de Patrimônio da máquina, Setor, Assunto e Descrição do Incidente.			
5	Após abertura da solicitação, o ticket é encaminhado para fila de Suporte Técnico N1 com o status NOVO			
6	e a ferramenta adiciona o tempo de início de atendimento em 15 minutos para triagem e 120 minutos para resolução do serviço.			
7	Joana, que trabalha na fila de Central de Atendimento (N1) reserva a demanda, que fica em sua fila de atendimento.			
8	Após reserva da demanda por Joana, o status da demanda se altera para EM ATENDIMENTO			
9	e suspende a escalação de resposta inicial de 15 minutos.			
10	Durante o atendimento, Joana faz o desmembramento do ticket e encaminha para outras filas;			
11	o ticket principal fica pendente na central de atendimento e os outros são criados nas filas de N2 e N3.			
12	Durante o atendimento e até a resolução dos tickets filhos gerados, o chamado pai não poderá ser fechado ou sofrer alteração de atributos.			
13	Após a resolução do ticket, Alicia verifica que o atendimento não foi satisfatório e retorna ao portal de abertura de chamados, respondendo o ticket anteriormente aberto,			
14	que retorna com status ABERTO e com o tempo de 95 minutos para resolução do serviço (durante a primeira tentativa, já foram consumidos 25 minutos do tempo inicial de 120 minutos).			
15	O ticket retorna para fila EM ATENDIMENTO para outro atendente, Jorge, dar procedimento.			
16	Jorge realiza tentativa do ticket e envia para o usuário, Alicia, a resolução da demanda.			
17	Alicia recebe notificação por e-mail			
18	e confirma no portal a resolução do chamado, através da opção "ENCERRADO".			
19	Caso o usuário não encerre o ticket em até 48 horas, a ferramenta automaticamente realiza a ação.			
20	Após a confirmação da resolução do ticket, a ferramenta envia uma pesquisa de satisfação para Alicia avaliar o atendimento.			
Total				



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 92 de 115

Cenário 2		Atendimento?	
Item	Descrição	Sim	Não
1	Ana, aluna da Universidade de Brasília, acessa um portal de autosserviço do TCDF para registrar uma demanda. Ela realiza cadastro para obter login e senha de acesso.		
2	Após informar seus dados de identificação, ela recebe notificação em seu e-mail indicando que o cadastro de usuário foi realizado com sucesso.		
3	Ana, já logada no sistema, tem a possibilidade de selecionar a tipologia de chamado "Solicitação de informação".		
4	Após seleção, ela é convidada a informar a demanda no campo texto da demanda.		
5	Ela registra o seguinte texto: "Gostaria da lista de todos os servidores que já estiveram em exercício no TCDF desde o ano 2010 contendo as seguintes informações: nome, CPF, lotação e remuneração mensal".		
6	Após registro, Ana recebe notificação em seu e-mail cadastrado informando do registro do seu pedido e o respectivo protocolo.		
7	A demanda vai direto para a fila TRIAGEM DE PRIMEIRO NÍVEL, com o status RECEBIDA.		
8	Bia, que trabalha na fila TRIAGEM DE PRIMEIRO NÍVEL, reserva a demanda, que fica em sua fila de atendimento.		
9	Após reserva da demanda por Bia, o status da demanda se altera para EM ATENDIMENTO.		
10	Bia registra o seguinte título para a demanda: "Informações sobre servidores desde o ano 2010".		
11	Bia classifica a taxonomia da demanda conforme abaixo: Macrotema: INSTITUCIONAL; Tema: RECURSOS HUMANOS; Subtema: QUADRO DE PESSOAL		
12	Após classificação, Bia verifica que essa informação não está no portal do TCDF. Ela registra essa informação em "observação particular"		
13	e encaminha a demanda para a fila TRIAGEM DE SEGUNDO NÍVEL.		
14	Por ter havido encaminhamento para outra fila de atendimento e como não foi indicado um novo operador por Bia, a reserva no nome de Bia é desfeita automaticamente		
15	e a demanda será recepcionada livre para reserva pelos atendentes da fila de destino.		
16	Na fila TRIAGEM DO SEGUNDO NÍVEL DE ATENDIMENTO, Clara reserva a demanda em seu nome para dar tratamento.		
17	Ao analisar a taxonomia, verifica que deve realizar ajuste conforme abaixo: Macrotema: INSTITUCIONAL; Tema: RECURSOS HUMANOS; Subtema: REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS		
18	Após correção na taxonomia, Clara encaminha a solicitação para a fila SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC), que intermediará a resposta junto às áreas internas detentoras das informações (SETOR A e SETOR B).		
19	Por ter havido encaminhamento para outra fila de atendimento e como não foi indicado um novo operador por Clara, a reserva no nome de Clara é desfeita automaticamente		
20	e a demanda será recepcionada livre para reserva pelos atendentes da fila de destino.		
21	Daniel, do SIC, reserva a demanda em seu nome para atendê-la.		
22	Daniel registra duas providências para atendimento. 1ª PROVIDÊNCIA; Motivo: Processo LAI; Setor: SETOR A; Prazo de resposta: 10 dias; Forma de envio: E-doc. 2ª PROVIDÊNCIA; Motivo: Pedido de informação interna; Setor: SETOR B; Prazo de resposta: 3 dias; Forma de envio: E-mail. Texto do E-mail: "Colegas, solicito cópia do documento ABCD, com dados desde 2010."		
23	Daniel imprime folha com dados da demanda para apresentar a chefia. Os dados disponíveis para impressão são: Nome do demandante; CPF do demandante; E-mail do demandante; Título da demanda; Texto da demanda; Data de registro da demanda		
24	Tendo em vista uma solicitação de prorrogação de prazo recebida do SETOR A, Daniel seleciona a opção "Sim" no campo PRORROGAÇÃO DE PRAZO.		
25	A resposta do SETOR A é recebida por meio de arquivo PDF. O arquivo é extenso (100 MB), tendo em vista o volume de informações solicitadas.		
26	Em seguida o arquivo é anexado à demanda.		



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
 Proc. 10760/2023-51
 Alessandra/Wildson

Pág. 93 de 115

27	Como as mensagens de resposta costumam ter a mesma estrutura de introdução e fechamento, Daniel cria estrutura de resposta padrão, para que possa agilizar os atendimentos. A resposta é salva no Banco de Respostas, com o seguinte teor: "Senhor(a) <Primeiro nome do demandante>, <ESPAÇO EM BRANCO PARA INCLUSÃO DO CONTEÚDO ESPECÍFICO DA RESPOSTA> Atenciosamente, Tribunal de Contas do Distrito Federal"		
28	Com a estrutura de resposta padrão já salva no Banco de Respostas, Daniel faz a sua inclusão no campo de respostas da demanda, adicionando o trecho específico da resposta (no espaço em branco entre a introdução e o fechamento): "Senhor (a) <Primeiro nome do demandante>, Informamos que dada a complexidade da pesquisa, o SETOR A solicita prorrogação de prazo para o atendimento. Seu pedido será atendido em 10/01/2024. Atenciosamente, Tribunal de Contas do Distrito Federal"		
29	Após receber as respostas do SETOR A e SETOR B,		
30	Daniel elabora a rascunha da resposta. Ele utiliza o recurso "Banco de Resposta", que já contém o modelo padrão de introdução e fechamento do texto: "Senhor (a) <Primeiro nome do demandante>, O Tribunal de Contas do Distrito Federal agradece o seu contato. Em atenção ao solicitado, encaminhamos em anexo arquivos PDF contendo lista com todos os servidores desta Corte de Contas desde o ano 2010, com respectiva lotação e remuneração mensal. Quanto aos números de CPF, informamos que esta informação é considerada sigilosa. Atenciosamente, Tribunal de Contas do Distrito Federal"		
31	Daniel salva rascunho da resposta para dar continuidade ao atendimento em outro momento. Ao clicar no botão salvar, resposta ainda não é enviada ao cidadão.		
32	Em momento posterior, ao retomar o atendimento, Daniel envia a resposta e precisa preencher 02 (dois) campos estruturados obrigatórios para conclusão do atendimento que são: Assunto e Resultado do atendimento.		
33	Os campos são preenchidos da seguinte forma: Assunto: TCDF; Resultado do atendimento: Indeferida parcialmente; Razão do indeferimento: Informação pessoal; Forma de entrega: E-mail; Tempo de atendimento em minutos: 120		
34	Por fim, clica no botão "Concluir atendimento" para encerrar o atendimento.		
35	A demanda altera seu Status de EM ATENDIMENTO para FINALIZADA		
36	Ana recebe 2 notificações por e-mail: Uma informando que a demanda foi atendida;		
37	e outra com a resposta solicitada.		
38	Inconformada com a resposta do TCDF, Ana, via portal de autosserviço, encaminha um primeiro pedido de recurso. "Envio recurso, pois não considero CPF um dado sigiloso" É registrado um novo protocolo, vinculada à inicial para atendimento do recurso.		
39	A demanda segue diretamente para a fila TRIAGEM DE SEGUNDO NÍVEL		
40	Clara reserva a demanda em seu nome.		
41	O status da demanda é alterado de RECEBIDA para EM ATENDIMENTO.		
42	Clara ADMITE o recurso		
43	e encaminha a nova demanda para a fila SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC).		
44	Registra na "observação particular" o seguinte texto: "Recurso da demandante procede".		
45	Por ter havido encaminhamento para outra fila de atendimento e como não foi indicado um novo operador por Clara, a reserva no nome de Clara é desfeita automaticamente		
46	e a demanda será recepcionada livre para reserva pelos atendentes da fila de destino.		
47	Daniel reserva a demanda em seu nome.		
48	Daniel registra uma providência para atendimento. Preenche os seguintes campos: 1ª PROVIDÊNCIA: Motivo: Processo LAI - Recurso; Setor: SETOR A; Prazo de resposta: 5 dias; Forma de envio: E-doc		
49	O SETOR A indeferiu o recurso apresentado sob o fundamento de que os números de CPF são informação pessoal considerada sigilosa. Após receber indeferimento do recurso,		
50	Daniel elabora a seguinte resposta com o modelo do Banco de Respostas (...) "Senhor (a) <Primeiro nome do demandante>, Informamos que seu 1º recurso foi improvido tendo em vista se tratar de informação pessoal, conforme manifestação do SETOR A desta Instituição." Atenciosamente, Tribunal de Contas do Distrito Federal"		



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
 Proc. 10760/2023-51
 Alessandra/Wildson

Pág. 94 de 115

51	(...) e anexa arquivo encaminhado pelo SETOR A.		
52	Em campo específico do recurso, Daniel faz o registro do atendimento do 1º recurso, preenchendo os seguintes campos: Órgão responsável pela apreciação do recurso: SETOR A. Instância do recurso: Esfera Administrativa. Resultado do recurso: Indeferido. Razão do indeferimento recurso: Informação Pessoal Data de registro do recurso: (preenchimento automático, permitida a edição manual). Data de resposta do recurso: (preenchimento e edição manual).		
53	Por fim, clica no botão “Concluir Atendimento” para encerrar o atendimento.		
54	A demanda altera seu Status de EM ATENDIMENTO para FINALIZADA		
55	Ana recebe 2 notificações por e-mail: Uma informando que a demanda foi atendida		
56	e outra com a resposta da solicitação.		
57	Ainda sem aceitar a justificativa de sigilo dos números de CPF, Ana, via portal de autosserviço, encaminha o segundo pedido de recurso. “Envio 2o recurso, pois não considero CPF um dado sigiloso”		
58	É registrado um novo protocolo, vinculado à inicial para atendimento do recurso.		
59	O pedido segue diretamente para a fila TRIAGEM DE SEGUNDO NÍVEL.		
60	Clara reserva a demanda em seu nome.		
61	O status da demanda é alterado de RECEBIDA para EM ATENDIMENTO		
62	Clara ADMITE o recurso		
63	encaminha a nova demanda para a fila SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)		
64	e registra na “observação particular” o seguinte texto: “Recurso da demandante procede.”		
65	Por ter havido encaminhamento para outra fila de atendimento e como não foi indicado um novo operador por Clara, a reserva no nome de Clara é desfeita automaticamente		
66	e a demanda será recepcionada livre para reserva pelos atendentes da fila de destino.		
67	Daniel reserva a demanda em seu nome.		
68	Daniel registra uma nova providência para atendimento. Preenche os seguintes campos: 1ª PROVIDÊNCIA. Motivo: Processo LAI Recurso; Setor: SETOR C; Prazo de resposta: 5 dias; Forma de envio: E-doc		
69	Após receber indeferimento do recurso por parte do SETOR C,		
70	Daniel elabora a seguinte resposta com o modelo do Banco de Respostas (...) “Senhor (a) <Primeiro nome do demandante>, Informamos que seu 2º recurso foi improvido tendo em vista se tratar de informação pessoal, conforme manifestação do SETOR C. Atenciosamente, Tribunal de Contas do Distrito Federal”		
71	(...) e anexa arquivo recebido:		



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 95 de 115

72	Em campo específico do recurso, Daniel faz o registro do indeferimento do 2º recurso, preenchendo os seguintes campos: Setor responsável pela apreciação do recurso: SETOR C; Instância do recurso: Esfera Administrativa; Resultado do recurso: Indeferido; Razão do indeferimento do recurso: Informação pessoal;		
73	Data de registro do recurso: (preenchimento automático, permitida a edição manual);		
74	Data de resposta do recurso: (preenchimento e edição manual)		
75	Por fim, Daniel clica no botão "Finalizar recurso" para encerrar o atendimento.		
76	A situação do recurso é alterada de EM ATENDIMENTO para FINALIZADO.		
77	Ana recebe notificação por e-mail informando que a demanda foi atendida e recebe a resposta da sua solicitação.		
78	Tendo em vista o grande esforço para atendimento da demanda, Daniel avalia pertinente a inclusão de sua resposta no Banco de Conhecimento. Assim, clica no botão "Sugerir Inclusão ao Banco de Conhecimento"		
79	A seleção deste botão na tela da demanda dispara mensagem automática para o e-mail bancodeconhecimento@tcdfteste.gov.br, com o seguinte teor: "Sugere-se inclusão ao banco de conhecimento da seguinte demanda: Protocolo: <Número do protocolo>. Operador solicitante: <Nome do operador>."		
Total			

Cenário 3

Atendimento?

Item	Descrição	Sim	Não
1	Uma agente chamada Clara lista chamados na sua fila de atendimento		
2	e utiliza a funcionalidade de edição múltipla para selecionar e reservar ao mesmo tempo quatro demandas para si mesma.		
3	Depois disso, Clara utiliza novamente a funcionalidade de edição múltipla para enviar ao mesmo tempo a mesma resposta para as quatro demandas reservadas anteriormente. A seguinte resposta é enviada: "Senhor <Nome do demandante>, Informamos que o Tribunal funcionará normalmente durante todo o mês de março. Atenciosamente, Tribunal de Contas do Distrito Federal"		
4	Após enviar a resposta, os demandantes das quatro demandas recebem a notificação em sua caixa de e-mail.		
Total			



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 96 de 115

Cenário 4		Atendimento?	
Item	Descrição	Sim	Não
1	João Eustáquio acessa o portal de autoatendimento do TCDF e faz seu login usando o login que já possuía.		
2	Ainda no portal de autoatendimento, ele registra a seguinte demanda: Tipo: Denúncia Texto da demanda: "O Conselheiro ABCD, a esposa dele e os filhos vivem andando com o motorista. Vejo com frequência o motorista abastecendo no Posto JK, porque fica perto do meu escritório. Soube esta semana que ele pede uma fatura mensal do combustível para PEDIR O REEMBOLSO NO TCDF! Isso é um absurdo! Solicito providências urgentes! Tenho vídeos do veículo rodando com a família do Conselheiro e também do mesmo veículo sendo abastecido no Posto JK".		
3	Após registro da denúncia, João Eustáquio recebe mensagem em seu e-mail cadastrado informando do registro de sua demanda e do respectivo protocolo.		
4	Desconfiado, João Eustáquio liga para o telefone da Ouvidoria do MPC-TCDF e pede informações sobre a demanda ao atendente. O atendente solicita algumas informações para identificar João Eustáquio e realiza busca no sistema para localizar a demanda.		
5	O sistema informa que a demanda existe, mas que não pode ser consultada por se tratar de denúncia. O atendente informa a João Eustáquio que, em função do sigilo desse tipo de demanda, só o próprio demandante pode consultá-la por meio do portal de autoatendimento e dá as orientações sobre como fazê-lo.		
6	João Eustáquio acessa o portal de autoatendimento, faz o login e consulta suas demandas registradas.		
7	Identificando a denúncia feita na listagem exibida, acessa a página para visualizar detalhes da denúncia, conferindo seus principais dados, e visualiza que ela está com o status RECEBIDA.		
8	A demanda vai direto para a fila da OUVIDORIA, com o status RECEBIDA,		
9	e o sistema dispara a contagem do prazo de 30 (trinta) dias para o atendimento da demanda.		
10	Maria, que trabalha na fila OUVIDORIA, reserva a demanda, que fica em sua fila de atendimento.		
11	Maria classifica a taxonomia da demanda conforme abaixo: Macrotema: CONSELHEIROS; Tema: DESPESAS		
12	Após verificar que o Conselheiro ABCD está em exercício e tem solicitações de reembolso de despesas com combustível pagas ao "Posto JK", Maria registra essa informação em "observação particular"		
13	e encaminha resposta ao denunciante, acusando o recebimento da denúncia e solicitando o envio dos vídeos comprobatórios.		
14	Para tanto, habilita o envio de arquivos para esta demanda.		
15	O sistema modifica o status da demanda para EM ATENDIMENTO.		
16	João Eustáquio recebe o e-mail solicitando o envio dos vídeos comprobatórios.		
17	Ele acessa o link informado na mensagem e faz o upload de 2 vídeos (arquivos no formato MP4). Ele ainda responde ao e-mail informando que já enviou os vídeos conforme solicitado.		
18	Ao consultar sua fila de atendimento, Maria observa que há sinalização de atualização na demanda de João Eustáquio.		
19	Ela acessa o detalhamento da demanda, vê a mensagem enviada por João Eustáquio,		
20	baixa e verifica a integridade dos arquivos enviados. Maria assiste aos 2 vídeos e verifica que eles são consistentes com o relato textual.		
21	Maria registra uma providência para atendimento. Preenche os seguintes campos: 1ª PROVIDÊNCIA: Motivo: Denúncia; Setor: SETOR B; Prazo de resposta: 5 dias; Forma de envio: E-mail		



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 97 de 115

22	Adicionalmente, verifica sinalização visual de que houve uma tentativa frustrada de acesso à demanda, realizada pouco depois de seu registro inicial, por um atendente da central telefônica da Ouvidoria do MPC-TCDF (aquela relativa ao pedido feito pelo denunciante).		
23	Maria encaminha resposta preliminar ao denunciante, informando que a denúncia foi enviada ao SETOR B para apuração.		
24	Após dois dias, Maria recebe manifestação do SETOR B.		
25	Maria verifica que foram solicitadas duas providências à Ouvidoria: Consultar o denunciante para verificar se ele possui mais vídeos para juntar à demanda, a fim de caracterizar a recorrência da conduta; Informar os dados pessoais do denunciante, por considerá-los imprescindíveis à apuração da denúncia. Maria, então, consulta seu chefe Augusto, por meio da própria demanda, para fins de autorização quanto ao atendimento das solicitações feitas pelo SETOR B.		
26	O sistema envia uma notificação a Augusto, chefe de Maria.		
27	Ao acessá-la, Augusto lê a consulta de Maria		
28	e a autoriza a pedir ao denunciante as solicitações do SETOR B.		
29	Ao receber a resposta de Augusto,		
30	Maria acessa a denúncia no sistema e adota os seguintes procedimentos: Aciona o comando PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO, o qual gera resposta com texto padrão, editável, na qual Maria especifica o pedido quanto ao envio de vídeos adicionais e informa o denunciante que esse envio deverá ocorrer no prazo de 10 (dez) dias.		
31	Ao enviar esse pedido ao denunciante, o sistema gera uma nova providência		
32	e suspende automaticamente a contagem do prazo, que é de 30 (trinta) dias, para atendimento da demanda.		
33	O prazo voltará a contar a partir da data em que o denunciante encaminhar resposta ao PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO (se ANTES dos 10 dias)		
34	ou no máximo em 10 dias, se não houver manifestação do denunciante.		
35	Aciona o comando Termo de Consentimento, texto padrão passível de edição pela Ouvidoria, por meio do qual Maria pede o consentimento expresso do denunciante quanto ao fornecimento de seus dados pessoais para o SETOR B.		
36	O Termo pode ser editado pelo denunciante unicamente quanto à marcação de resposta, da seguinte forma: Sim. Não.		
37	O envio desse termo ao denunciante gera um registro específico no sistema (TERMO DE CONSENTIMENTO), com data de envio e reprodução do texto enviado.		
38	Cinco dias depois, Maria é alertada pelo sistema de que o denunciante devolveu o Termo de Consentimento.		
39	Ao consultá-lo, Maria verifica que o denunciante assinalou SIM.		
40	O Termo devolvido é incluído automaticamente pelo sistema no registro TERMO DE CONSENTIMENTO.		
41	Transcorridos 10 dias sem manifestação do denunciante quando ao PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO (envio de mais arquivos), o sistema alerta Maria de que o prazo para esse envio expirou		
42	e volta a contar o prazo de 30 dias para atendimento da demanda.		



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 98 de 115

43	Expirado o prazo para complementação da denúncia, Maria envia nova resposta ao denunciante, informando o encaminhamento de seus dados pessoais ao SETOR B, conforme por ele autorizado.		
44	Maria envia mensagem ao denunciante, informando que o órgão responsável pela apuração, em razão da complexidade da análise, solicitou prorrogação de prazo e, que, em decorrência, o prazo para atendimento da demanda foi prorrogado em mais 10 dias.		
45	O sistema altera o status da demanda para PRORROGAÇÃO		
46	e o prazo para atendimento fica prorrogado em mais 10 dias.		
47	5 dias depois, Maria elabora resposta ao denunciante, reproduzindo a manifestação recebida internamente (...). O texto da resposta é: "A Portaria XYZ, que regulamenta o auxílio combustível no TCDF, permite o reembolso de despesas com combustíveis até o limite de R\$ 10.000,00 mensais e determina que seja apresentada nota fiscal em nome do Conselheiro, quitada e discriminada por item fornecido, sem generalizações que impeçam a identificação da despesa. A norma não obsta a apresentação de nota fiscal relativa ao consumo mensal do combustível, desde que preenchidos os requisitos formais do documento comprobatório e observado o limite mensal de reembolso estabelecido para esse tipo de gasto. A norma também não veda que o combustível seja destinado a abastecer veículo de propriedade do Conselheiro."		
48	(...) e anexa à resposta a manifestação do Conselheiro e a nota fiscal do Posto JK, ambos no formato PDF,		
49	clica em ENVIAR e finaliza a demanda, cujo status aparece como FINALIZADA.		
Total			

Cenário 5

Item	Descrição	Atendimento?	
		Sim	Não
1	Paulo, servidor efetivo do TCDF, trabalha em um Setor X e vive inconformado com o fato de seus colegas de trabalho combinarem entre si de, sistematicamente, registrar o ponto pelo portal EGESP e sair do ambiente de trabalho para se dedicar a atividades pessoais, que nada têm a ver com o trabalho, como ir ao supermercado, frequentar aulas de academia, de idiomas etc. Contudo, com receio de sofrer algum tipo de retaliação de sua chefia imediata, que é muito próxima a um Conselheiro do Tribunal, Paulo permanece calado e não fala para ninguém o que acontece em seu ambiente de trabalho. Paulo, ao chegar em sua mesa, acessa a Ouvidoria do TCDF, disponível no portal de autosserviço, e verifica que pode registrar uma manifestação sem se identificar, clicando em Denúncia Anônima.		
2	Paulo decide registrar a seguinte denúncia: "Trabalho no Setor X há dois anos e, nesse período, minha chefe imediata, Sandra, juntamente com a servidora Tânia e quatro ocupantes de Cargo de Natureza Especial (CNE), Eduardo, Francisco, João e Ricardo, quase todos os dias registram o ponto e saem para fazer aulas de idiomas, ir à academia ou realizar atividades que nada tem a ver com o trabalho. Sou servidor efetivo, assim como Sandra e Tânia, e não me conformo com essa atitude. Esses servidores fazem uma escala de revezamento, para que sempre permaneça alguém do grupo na sala e avise se houver alguma ocorrência urgente. Apenas eu não participo desse esquema, por achar ilegal e imoral. O que relato pode ser facilmente verificado nas imagens do circuito interno de TV e pelos login dos computadores desses servidores." Paulo clica em enviar		
3	e, assim que o faz, Maria, servidora da Ouvidoria que trabalha exclusivamente no atendimento de denúncias, verifica que entrou mais uma demanda diretamente na fila da Ouvidoria e que se trata de uma Denúncia Anônima.		
4	Maria reserva a demanda,		
5	que fica em sua fila de atendimento com o status RECEBIDA,		
6	e a classifica com a seguinte taxonomia: Macrotema: INSTITUCIONAL; Tema: RECURSOS HUMANOS; Subtema: QUADRO DE PESSOAL		
7	Ao ler a demanda, Maria não consegue identificar o denunciante pelos meios normais. Apesar de ter usado o portal de autosserviço, os dados de identificação do Paulo são automaticamente retirados da demanda.		
8	Mas verifica que o denunciante, apesar de ter optado por não se identificar, pode ser facilmente identificado por meio dos elementos informativos que inseriu em sua mensagem. Para evitar que isso aconteça, Maria clica em um comando especial do sistema que possibilita a pseudonimização da mensagem.		



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 99 de 115

9	Ao fazer isso, aparece um campo editável, com o texto original da denúncia, no qual Maria faz alterações e que resulta na seguinte mensagem: “No setor X, Sandra, juntamente com a servidora Tânia e quatro ocupantes de Cargo de Natureza Especial (CNE), Eduardo, Francisco, João e Ricardo, quase todos os dias REGISTRAM o ponto e saem para fazer aulas de idiomas, ir à academia ou realizar atividades que nada tem a ver com o trabalho. Esses servidores fazem uma escala de revezamento, para que sempre permaneça alguém do grupo na sala e avise se houver alguma ocorrência urgente. Apenas eu não participo desse esquema, por achar ilegal e imoral. O que relato pode ser facilmente verificado nas imagens do circuito interno de TV e pelos login dos computadores desses servidores.”		
10	Ao salvar o texto pseudonimizado,		
11	o texto original deixa de ser visualizado no sistema, ficando visível apenas o texto alterado por Maria.		
12	O texto original somente poderá ser acessado pelos servidores da fila da Ouvidoria que possuírem o perfil para consultar dados pseudonimizados, perfil este que nem Maria possui, apenas Karem, sua chefe imediata, e Rubens, o chefe de gabinete.		
13	Com isso em mente, Maria envia notificação, via sistema, para sua chefe imediata Karem, para que ela analise a pseudonimização realizada e autorize o encaminhamento do novo texto ao SETOR A.		
14	Karem recebe notificação do sistema,		
15	acessa o texto original e o texto pseudonimizado		
16	e decide retirar mais uma frase da mensagem, que passa a ter a seguinte redação: “No Setor X, Sandra, juntamente com a servidora Tânia e quatro ocupantes de Cargo de Natureza Especial (CNE), Eduardo, Francisco, João e Ricardo, quase todos os dias batem o ponto e saem para fazer aulas de idiomas, ir à academia ou realizar atividades que nada tem a ver com o trabalho. Esses servidores fazem uma escala de revezamento, para que sempre permaneça alguém do grupo na sala e avise se houver alguma ocorrência urgente. O que relato pode ser facilmente verificado nas imagens do circuito interno de TV e pelos login dos computadores desses servidores.”		
17	Karem informa Maria, por meio do sistema, que efetuou uma pequena alteração no texto e que ela já pode fazer a minuta de memorando para encaminhamento da demanda ao SETOR A, por meio do sistema e-Doc.		
18	Maria recebe a resposta de Karem e visualiza o novo texto.		
19	Tenta acessar o texto original, para verificar que alteração foi feita, mas não consegue, porque seu perfil não permite esse tipo de acesso, restrito à supervisora de denúncias.		
Total			

Total de Itens:

Total de Itens Atendidos:

Total de Itens Não Atendidos:

% Atendimento:

Resultado:

Conforme disposto no Capítulo X do Edital de licitação, verbis:

“10.5. A PoC será analisada e testada por equipe técnica indicada pelo TCDF, composta de, pelo menos, 1 (um) profissional capacitado OTRS Administrador, que emitirá parecer técnico acerca do atendimento prestado.

10.5.1. Cada item da lista utilizada na descrição dos cenários da PoC constante no Anexo V contará como um requisito específico, totalizando 171 itens.

10.5.2. O não atendimento de 10% (dez por cento) ou mais dos requisitos específicos, será considerado como um não atendimento da PoC”



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF - SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 100 de 115

PREGÃO ELETRÔNICO Nº ___/2024**ANEXO VI - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL	ORDEM DE SERVIÇO
	Contrato nº
	O.S. nº

1. DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS

2. PRAZO PARA EXECUÇÃO

Período de execução	Data/hora do pedido	Data/hora de entrega

3. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

4. CUSTOS

Item	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total do Item (R\$)
Valor Total da O.S. (R\$)			

5. ANEXOS

Documento(s)	Identificação

Brasília-DF, ____, de _____ de 202_.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 101 de 115

PREGÃO ELETRÔNICO Nº __/2024

ANEXO VII - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANTENÇA DE SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA VIGENTES

OBSERVAÇÃO: este documento deve ser emitido em papel timbrado que identifique o emissor.

A empresa [RAZÃO/DENOMINAÇÃO SOCIAL], pessoa jurídica com sede em [ENDEREÇO], inscrita no CNPJ/MF com o n.º [N.º DE INSCRIÇÃO NO CNPJ/MF], neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, em virtude de execução contratual poderá, por intermédio de seus profissionais, tomar conhecimento de informações sigilosas constantes nas bases de dados do Tribunal de Contas do Distrito Federal – TCDF e, por isso, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste **TERMO DE COMPROMISSO** é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do TCDF e reveladas à CONTRATADA em razão da execução dos serviços objeto do contrato nº _____ / _____, doravante denominado simplesmente CONTRATO, bem como assegurar o respeito às normas de segurança vigentes no órgão durante a realização dos serviços.
2. A expressão “informações restritas” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: informações em bases de dados ou qualquer outro meio eletrônico, técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.
3. A CONTRATADA compromete-se a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do TCDF, das informações restritas reveladas. Também se compromete a não utilizar e nem permitir que diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no CONTRATO, informações restritas reveladas.
4. A CONTRATADA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 102 de 115

conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao TCDF. A CONTRATADA deve cientificar esses profissionais da existência deste termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

5. A CONTRATADA declara conhecer e se compromete a seguir e divulgar entre os colaboradores envolvidos na execução do CONTRATO a política de Segurança da Informação do TCDF e normativos correlatos.

6. A CONTRATADA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente termo, conforme especificado no instrumento convocatório do processo licitatório que deu origem ao CONTRATO.

7. A CONTRATADA obriga-se a informar, imediatamente ao TCDF, qualquer violação de regras de sigilo estabelecidas neste termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

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

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

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente termo, a CONTRATADA assina o presente termo por meio de seus representantes legais.

Brasília-DF, ____ de _____ de 20__.

[NOME DA EMPRESA CONTRATADA]

Nome:

Nome:



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 103 de 115

PREGÃO ELETRÔNICO Nº __/2024

ANEXO VIII - MINUTA DO TERMO DE CONTRATO

CONTRATO Nº __/2024 QUE ENTRE SI CELEBRAM O DISTRITO FEDERAL, POR INTERMÉDIO DO TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL E A EMPRESA _____ PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ADMINISTRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO (SOB DEMANDAS) PARA A PLATAFORMA OTRS (OPEN TECHNOLOGY REAL SERVICES). (PROCESSO Nº 00600-_____).

Pelo presente instrumento, o DISTRITO FEDERAL, por intermédio do **TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**, com sede nesta Capital, inscrito no CNPJ/MF nº 00.534.560/0001-26, neste ato representado, na forma do seu Regimento Interno e **Portaria TCDF nº 15, de 06 de janeiro de 2023**, artigo 1º, inciso XV, pelo seu _____, Sr. _____, doravante denominado **CONTRATANTE**, e a _____, com sede no _____, CNPJ nº _____, representada por seu _____, Sr(ª) _____, RG nº _____, CPF nº _____, doravante denominada **CONTRATADA** celebram o presente Contrato, nos termos da Lei nº 14.133/2021, de 1º de abril de 2021, com suas alterações subsequentes, bem como outras normas vigentes relacionadas com o seu objeto e de acordo as cláusulas e condições a seguir enumeradas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 O presente contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte técnico e administração e desenvolvimento, sob demanda, para a plataforma OTRS (Open Technology Real Services – plataforma software livre), no intuito de atender as necessidades do **CONTRATANTE**, de acordo com as especificações e condições previstas no Edital do Pregão Eletrônico nº __/2024, seus Anexos e proposta da **CONTRATADA**.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 104 de 115

CLÁUSULA SEGUNDA – DO REGIME DE EXECUÇÃO

2.1 Os serviços serão executados, sob demanda, de forma indireta pelo regime de empreitada por preço global (Item 1) e pelo regime de empreitada por preço unitário (Item 2).

CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA

3.1 O prazo de vigência do contrato é de 36 (trinta e seis) meses, contados de __/__/__, prorrogável, caso haja interesse da Administração, nos termos do art. 107 da Lei 14.133/2021, desde que mantidas as condições exigidas na habilitação, sendo seu extrato publicado no DODF, às expensas do CONTRATANTE.

3.2 É vedada a subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto ajustado.

CLÁUSULA QUARTA – DOS PRAZOS E DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Os serviços serão prestados no decorrer dos 36 (trinta e seis) meses, cujas condições se darão em conformidade com o Edital do Pregão Eletrônico nº __/2024, seus anexos e a Proposta de Preços da CONTRATADA.

CLÁUSULA QUINTA - DO VALOR

5.1. O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor estimado estabelecido na proposta de até R\$ _____,00 (_____), para um período de 36 (trinta e seis) meses, correspondendo a:

5.1.1. Para o ITEM 1, o valor total de até R\$ ____ (_____), a ser pago em parcelas mensais, cujo valor unitário por instância é de até R\$ ____ (_____), correspondendo ao valor unitário mensal total para as 3 (três) instâncias de até R\$ ____ (_____);

5.1.1.1 A partir do início da vigência contratual a CONTRATADA ficará responsável pela instância já atualmente em produção corresponde a (i) STI e Mensageria, englobados atualmente no sistema “Resolve”, e fará jus ao pagamento de até 1/3 do valor mensal



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 105 de 115

proposto para o Item 1, variável de acordo com o cumprimento das metas de nível de serviço estipuladas para o citado item. Quando da efetiva entrada em produção das demais instâncias, relativas: a (ii) Ouvidoria e (iii) ao Ministério Público de Contas (MPC), a contratada terá direito ao acréscimo de até 1/3 do valor mensal proposto para o Item 1 para fazer face aos serviços de suporte por cada instância que entrou em produção.

5.1.2. Para o ITEM 2, o valor total de até R\$ ____ (____), correspondente a até 18.465 UST's, ao valor unitário por UST de até R\$ ____ (____).

5.2 O Valor Final da Fatura Mensal (VF), a ser pago pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, será variável de acordo com os níveis de serviços exigidos, conforme o disposto no Anexo II do Edital de Pregão Eletrônico nº ____/2024.

5.3 A despesa correrá à conta da dotação orçamentária do CONTRATANTE.

5.4 Todas as despesas com os tributos, taxas, encargos sociais, trabalhistas, e quaisquer outras despesas que incidam sobre o objeto deste contrato, correrão por conta da CONTRATADA.

CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE

6.1. Em conformidade com o §7º do art. 25 da Lei nº 14.133/2021, o valor referido na cláusula quinta (item 5.1), poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses, pela variação acumulada do IPCA, ou outro índice que vier a substituí-lo, contados a partir da data do orçamento estimativo previsto no Termo de Referência nº 48/2023, observado o disposto no item 3.1, e será calculado mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$R = V \cdot \left(\frac{I_1 - I_0}{I_0} \right)$$

Em que:

V = valor do contrato;

I₁ = valor obtido a partir da fórmula constante do item 6.2;

I₀ = valor obtido a partir da fórmula constante do item 6.3;



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 106 de 115

6.2. Para cálculo de I_1 , será aplicada a seguinte fórmula:

$$I_1 = I_A + d_1 \cdot \left(\frac{I_B - I_A}{D_1} \right)$$

Em que:

I_A = nº índice do IPCA do mês anterior ao reajuste;

I_B = nº índice do IPCA do mês em que ocorrer o reajuste;

d_1 = nº de dias decorridos entre o início do mês do reajustamento e a data de aniversário do orçamento estimativo;

D_1 = nº de dias corridos do mês do reajustamento.

6.3. Para cálculo do I_0 , será aplicada a seguinte fórmula:

$$I_0 = I_C + d_0 \cdot \left(\frac{I_D - I_C}{D_0} \right)$$

Em que:

I_C = nº índice do IPCA do mês anterior ao do orçamento estimativo;

I_D = nº índice do IPCA do mês do orçamento estimativo;

d_0 = nº de dias decorridos entre o início do mês e a data do orçamento estimativo;

D_0 = nº de dias corridos do mês do orçamento estimativo.

6.4. Enquanto não for divulgado o número índice correspondente ao mês do reajustamento, o reajuste será calculado de acordo com o último número índice conhecido, cabendo, quando publicado o número definitivo, a correção dos cálculos e o respectivo faturamento complementar. Caberá à CONTRATADA efetuar o cálculo do reajuste e apresentar a respectiva memória ou planilha junto com o correspondente Informativo.

6.5 O CONTRATANTE poderá realizar a conferência da variação de preços apresentada pela CONTRATADA.

6.6 Os reajustes dos preços dos serviços a que a CONTRATADA fizer jus e não forem solicitadas



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 107 de 115

durante a vigência do contrato, serão objeto de preclusão com o encerramento do contrato.

6.7. Os reajustes preços dos serviços serão formalizados por Apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, quando deverão ser formalizadas por meio de Termo Aditivo.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS DIREITOS AUTORAIS

7.1. Pertencerá ao CONTRATANTE a propriedade intelectual de todos os códigos fontes desenvolvidos pela CONTRATADA ao longo da execução contratual, assim como todas as modificações nos softwares fornecidos, que lhes agregue valor, realizadas no escopo da contratação, bem como de todos os dados inseridos e armazenados na Solução, produtos gerados em função da migração e integração de dados, código-fonte, entre outros. A regra está em conformidade com a Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre propriedade intelectual de programa de computador e com a Lei nº 9.610/98, que dispõe sobre direito autoral, sendo vedada a comercialização, a qualquer título, destes por parte da CONTRATADA, salvo se formal e previamente autorizado pelo CONTRATANTE.

7.2. A CONTRATADA deverá garantir ao CONTRATANTE que a Plataforma OTRS licenciada para uso do TCDF não infrinja quaisquer patentes, direitos autorais ou *trade-secrets*.

7.3. A utilização de soluções ou componentes, proprietários da CONTRATADA ou de terceiros, na construção dos programas ou quaisquer artefatos relacionados ao presente contrato, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pelo CONTRATANTE.

7.4. A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem ao CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre os artefatos produzidos no âmbito da contratação.

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1 Constituem obrigações do CONTRATANTE, em especial:

8.1.1 Receber o objeto contratado nos termos da CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA deste contrato;

8.1.2 Efetuar o pagamento do objeto deste contrato, nos termos da CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA, mediante Nota Fiscal devidamente atestada; e



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF - SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 108 de 115

8.1.3 Cumprir as obrigações estabelecidas no Edital do Pregão Eletrônico nº ___/ 2024 e Anexos.

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1 Constituem obrigações da CONTRATADA, em especial:

9.1.1 Prestar os serviços com eficiência e presteza, dentro dos padrões exigidos pela Administração;

9.1.2 Cumprir as obrigações estabelecidas no Edital do Pregão Eletrônico nº ___/2024 e Anexos, bem como na proposta apresentada;

9.1.3 Cumprir as orientações do fiscal/executor do contrato; e

9.1.4 Ressarcir ao CONTRATANTE quaisquer danos ou prejuízos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, nos termos do art. 120 da Lei nº 14.133/2021, em razão da execução do contrato.

9.2 A CONTRATADA fica obrigada a manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações nele por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, devendo comunicar ao CONTRATANTE a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA FISCALIZAÇÃO

10.1 A execução do objeto será acompanhada e fiscalizada por comissão ou servidor do CONTRATANTE, legalmente habilitado e designado para desempenhar esta função, com poderes para praticar quaisquer atos que se destinem a preservar os direitos do CONTRATANTE, além das atribuições elencadas no art. 2º da Instrução DGA - TCDF nº 3, de 22/12/1997, devendo ser franqueado à CONTRATADA o livre acesso aos locais de execução dos trabalhos, bem como os registros e às informações sobre o contrato.

10.2 A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive resultante de imperfeições técnicas, vícios ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, e na ocorrência destes, não implica corresponsabilidade do CONTRATANTE ou



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 109 de 115

de seus agentes e prepostos.

10.3 Sem prejuízo de outras atribuições legais, poderá a fiscalização do CONTRATANTE:

10.3.1 Determinar as medidas necessárias e imprescindíveis à correta execução dos serviços, bem como fixar prazo para as correções das falhas ou irregularidades constatadas; e

10.3.2 Sustar quaisquer serviços prestados que estejam sendo realizados em desacordo com o especificado neste instrumento, ou ainda que possa atentar contra o sigilo de informações e a segurança de pessoas ou bens do CONTRATANTE.

10.4 As decisões e providências que ultrapassem a competência da fiscalização do objeto deverão ser autorizadas pela autoridade competente do CONTRATANTE em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA

11.1 Não foi exigida a garantia contratual prevista no artigo 96, da Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO RECEBIMENTO DO OBJETO

12.1 Cumprida a obrigação contratual, a CONTRATADA emitirá nota fiscal da prestação dos serviços, que serão recebidos pelo CONTRATANTE, da seguinte forma:

12.1.1 **PROVISORIAMENTE**, mediante termo detalhado, pelo servidor ou comissão responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante comunicação escrita, assinada pelo CONTRATANTE de que: (a) a prestação de serviço de suporte foi realizada (**ITEM 1**); e (b) os serviços demandados por Ordem de Serviço, na forma do item 5 e 6 do Anexo II (catálogo de serviços), foram prestados entregues em produção, devidamente aprovados pela equipe técnica do TCDF (**ITEM 2**).; e

12.1.2 **DEFINITIVAMENTE**, ao término da execução contratual, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, observando-se o disposto no artigo 119 da Lei nº 14.133/2021.

12.2 Em caso de conformidade, o servidor ou comissão autorizará o pagamento, emitindo o aceite



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 110 de 115

definitivo do objeto.

12.3 Qualquer não conformidade quanto ao objeto contratado, apontada pelo servidor, ou comissão, acarretará o não recebimento definitivo. O servidor ou comissão discriminará em termo circunstanciado as irregularidades encontradas, ficando a CONTRATADA obrigada a tomar as devidas providências, até o prazo previsto para o adimplemento da obrigação, cientificada de que está passível das penalidades cabíveis previstas no presente Instrumento.

12.4 À CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas no recebimento, até o prazo previsto para o adimplemento da obrigação, substituindo e submetendo o objeto à nova verificação, ficando suspenso o pagamento até a execução das correções necessárias, sem prejuízo de aplicação das penalidades cabíveis.

12.5 O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança com relação ao objeto contratado, nem ético-profissional pela perfeita execução do ajuste, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo presente Instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1 As despesas oriundas da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no orçamento do CONTRATANTE, na natureza de despesa _____, classificação funcional-programática _____ e fonte de recursos _____.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO PAGAMENTO

14.1 Ocorrendo o adimplemento da obrigação, a CONTRATADA protocolizará a respectiva Nota Fiscal referente aos serviços já demandados e regularmente prestados, a qual, após a devida atestação, será objeto de pagamento a ser processado no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, mediante Ordem Bancária creditada em conta corrente indicada pela CONTRATADA.

14.1.1. A CONTRATADA deverá emitir a Nota Fiscal entre os dias 1º (primeiro) e 10 (dez) do mês seguinte à efetiva execução do objeto, a qual deverá ser entregue ao Fiscal Técnico do Contrato, no prazo máximo de 1 (um) dia útil após a emissão.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 111 de 115

14.2 Nos termos do Protocolo ICMS nº 42, de 03/07/2009, os contribuintes enquadrados nos códigos da Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE (descritos no Anexo Único do referido Protocolo), deverão utilizar a Nota Fiscal eletrônica (NF-e) prevista no Ajuste SINIEF 07/2005, de 30/09/2005, em substituição à Nota Fiscal modelo 1 ou 1-A; salvo nas hipóteses previstas naquele Protocolo.

14.3 Nos termos do art. 3º, §4º, da Portaria nº 403/2009 da então Secretaria de Estado da Fazenda do Distrito Federal, com redação dada pela Portaria nº 259/2013, a obrigatoriedade de emissão de Nota Fiscal Eletrônica - NF-e, em substituição à Nota Fiscal modelo 3, aplica-se, também, às prestações de serviços sujeitos ao ISS para a Administração Pública direta ou indireta, inclusive empresa pública e sociedade de economia mista, de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, para fatos geradores ocorridos a partir de 1º de abril de 2014.

14.4 Para que seja efetivado o pagamento, deverá ser verificada previamente a regularidade da empresa perante as Fazendas do Distrito Federal e Nacional, a Caixa Econômica Federal (quanto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS), e a Justiça do Trabalho (por meio da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT). Nesse sentido, é necessária a apresentação das Certidões Negativas de Débitos, emitidas pelos respectivos órgãos, em plena validade, caso as certidões apresentadas na habilitação estejam vencidas.

14.5 Havendo erro no documento de cobrança, ou outra circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará pendente e o pagamento será sustado, ou suspenso, até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras necessárias; não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus contra o CONTRATANTE.

14.6 Caso o CONTRATANTE não cumpra o prazo estipulado no item 14.1, pagará à CONTRATADA atualização financeira de acordo com a variação do IGP-DI da Fundação Getulio Vargas, proporcionalmente aos dias de atraso.

14.7 Se a CONTRATADA for optante pelo Simples Nacional, essa condição deverá ser informada na Nota Fiscal/Fatura, sob pena de ter retidos na fonte os tributos incidentes sobre a operação, relacionados no art. 13 da Lei Complementar Federal nº 123/2006.

14.8 Nenhum pagamento será feito à CONTRATADA, caso o serviço fornecido seja rejeitado pela fiscalização do contrato; circunstância em que deverá ser refeito pela CONTRATADA de modo a obter a aprovação da fiscalização.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 112 de 115

14.9 Nos termos da Lei Distrital nº 5.319/2014, o contribuinte do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, ainda que imune ou isento, cuja sede, ou matriz econômica, seja estabelecida em outra unidade da federação, sem filial no Distrito Federal, mas que, por força de contrato, convênio ou termo, vise à prestação de serviços no Distrito Federal, em caráter permanente ou temporário, fica obrigado a inscrever-se no Cadastro Fiscal do Distrito Federal - CF/DF.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS SANÇÕES APLICÁVEIS

15.1 A CONTRATADA será responsabilizada administrativamente pelas seguintes infrações, sendo-lhe aplicadas as multas listadas abaixo, calculadas sobre o valor da contratação, a saber (art. 155 da Lei nº 14.133/2021):

15.1.1 - dar causa à inexecução parcial do contrato: multa de 12% (doze por cento);

15.1.2 - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo: multa de 15% (quinze por cento);

15.1.3 - dar causa à inexecução total do contrato: multa de 20% (vinte por cento);

15.1.4 - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado: multa de 11% (onze por cento);

15.1.5 - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para a execução do contrato: multa de 25% (vinte e cinco por cento);

15.1.6 - praticar ato fraudulento na execução do contrato: multa de 25% (vinte e cinco por cento);

15.1.7 - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza: multa de 15% (quinze por cento);

15.1.8 - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013: multa de 25% (vinte e cinco por cento).

15.1.9 - Nos termos do art. 162 da Lei nº 14.133/2021, o atraso injustificado em relação aos prazos de execução, que ultrapassarem o regramento previsto para os Acordos de Níveis de Serviços, para os Itens 1 e 2 (Anexo II), sujeitará a CONTRATADA à multa de mora calculada mediante apuração em processo administrativo em que será garantida a defesa prévia, de valor equivalente a 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) por dia de atraso (caso o prazo seja contado em dias), ou por



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF - SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 113 de 115

hora de atraso (caso o prazo seja contado em horas), sobre o custo total do serviço, não ultrapassando o limite de 10% (dez por cento) sobre esse valor.

15.2. Juntamente com as multas administrativas previstas no item 15.1, serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas no Item anterior desta cláusula as seguintes sanções:

15.2.1. **Advertência**, exclusivamente na hipótese da infração do Item 15.1.1, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave (§2º do art. 156 da Lei nº 14.133/2021);

15.2.2. **Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública** direta e indireta do Distrito Federal, por até 3 (três) anos, nas hipóteses previstas nos Itens 15.1.2 ao 15.1.4 desta cláusula, quando não de justificar a imposição de penalidade mais grave (§4º do art. 156 da Lei nº 14.133/2021); e

15.2.3. **Declaração de inidoneidade** para licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, por no mínimo 3 (três) anos e até 6 (seis) anos, nas hipóteses previstas nos Itens 15.1.5 ao 15.1.8 desta cláusula, e nas hipóteses previstas nos Itens 15.1.2 ao 15.1.4 também desta cláusula, quando justificada a imposição de penalidade mais grave que a do Item 15.2.2 (§5º do art. 156 da Lei nº 14.133/2021).

15.3. A multa de inexecução total do contrato incidirá ainda nos casos em que a CONTRATADA, sem motivo de força maior ou caso fortuito devidamente comprovado, solicitar a rescisão contratual.

15.4. As multas tratadas nesta cláusula serão descontadas do pagamento eventualmente devido pelo CONTRATANTE, da garantia, quando houver, ou, na impossibilidade de ser feito o desconto, recolhidas pela CONTRATADA mediante depósito em conta corrente do CONTRATANTE ou, quando for o caso, cobradas judicialmente.

15.5. Para dar efetividade à aplicação à(s) multa(s) administrativa(s) prevista(s) no item 15.1, fica estabelecido que somente será aplicada quando o seu valor for maior ou igual a R\$ 100,00 (cem reais) para sua cobrança, exceto quanto for necessária além da referida multa, a aplicação de uma das penalidades previstas nos itens 15.2.2 e 15.2.3.

15.6. Na aplicação das sanções previstas nesta cláusula serão observadas as disposições constantes nos arts. 157 a 163, da Lei nº 14.133/2021.



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF – SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 114 de 115

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA EXTINÇÃO

- 16.1 A extinção deste contrato se dará nos termos dos artigos 137 a 139 da Lei nº 14.133/2021.
- 16.2 No procedimento que visa à extinção do contrato será assegurado o contraditório e a ampla defesa.
- 16.3 O exaurimento do valor contratual ou quando o valor remanescente for insuficiente para a execução do contrato acarretará na resolução contratual, sem qualquer penalidade para CONTRATANTE ou CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DOS DIREITOS DA ADMINISTRAÇÃO EM CASO DE EXTINÇÃO CONTRATUAL

- 17.1 Nos casos de extinção previstos neste contrato, a Administração adotará as seguintes providências:
- 17.1.1 execução dos valores das multas e indenizações a ela devidos; e
- 17.1.2 retenção dos créditos decorrentes do contrato, até o limite dos prejuízos causados à Administração, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, nos termos do art. 120 da Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS CASOS OMISSOS

- 18.1 Os casos omissos serão analisados pelos representantes legais das partes, com o intuito de solucionar o impasse, sem que haja prejuízo para nenhuma delas, tendo por base o que dispõe a Lei nº14.133/2021, e demais legislações vigentes aplicáveis à espécie.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVA – DA VINCULAÇÃO

- 19.1 O teor do Edital do Pregão Eletrônico nº ___/2024, e Anexos, bem como a proposta da CONTRATADA são partes integrantes deste Instrumento Contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA VIGÉSIMA – DO FORO

- 20.1 Fica eleito o Foro da Justiça Comum do Distrito Federal para dirimir eventuais controvérsias



Tribunal de Contas do Distrito Federal
SELIP - Secretaria de Licitação, Material e Patrimônio.
SELIC - Serviço de Licitação

TCDF - SELIP/SELIC
Proc. 10760/2023-51
Alessandra/Wildson

Pág. 115 de 115

relativas ao cumprimento deste Contrato.

20.2 Por estarem de acordo, foi mandado lavrar o presente Instrumento Contratual, do qual se extraíram 2 (duas) vias, para um só efeito, as quais, depois de lidas, são assinadas pelos representantes das partes e pelas testemunhas abaixo.

Brasília, ____ de _____ de 2024.

CONTRATANTE

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:
