



PREGÃO ELETRÔNICO N.º 044/2013

O **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA**, através de seu Pregoeiro, designado pela Portaria n.º 316 de 12 de abril de 2013, torna público que realizará licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, visando à contratação de **treinamento, teórico e prático, para capacitação e implantação da ferramenta OTRS Service Desk** no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, conforme especificado no Anexo I deste edital, resultante do Processo Administrativo n.º 62.208/2013.

MODALIDADE	-	PREGÃO ELETRÔNICO
NÚMERO	-	044/2013
HORA DA ABERTURA DAS PROPOSTAS	-	13h do dia 08/10/2013 (Horário de Brasília)

OBSERVAÇÃO: Ocorrendo decretação de feriado ou outro fato superveniente que impeça a realização desta licitação na data previamente fixada, o evento será automaticamente transferido para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário, independentemente de prévia comunicação pelo Pregoeiro.

DOTAÇÃO - A despesa correrá à conta do elemento 3.3.390.39.48 – “Serviço de Seleção e Treinamento”, vinculado à Ação 02.122.0570.20GP.0029- “Julgamento de Causas e Gestão Administrativa da Justiça Eleitoral, no Estado da Bahia”, pertinente ao Programa “Gestão do Processo Eleitoral”.

1. DO OBJETO

1.1. A presente licitação tem como objeto a contratação de treinamento, teórico e prático, para capacitação e implantação da ferramenta OTRS Service Desk no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, conforme especificações constantes no Anexo I deste edital.

1.1.1. Havendo divergência entre as descrições do CATSER/CATMAT e as constantes neste edital (anexo I), prevalecerão as últimas.

2. DO CREDENCIAMENTO E DA DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

2.1. O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da *INTERNET*, no site www.comprasnet.gov.br, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases.

2.2. Para acessar o sistema eletrônico e participar deste Pregão a licitante deverá dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas junto ao provedor do sistema (Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão), onde também deverá informar-se a respeito do seu funcionamento, regulamento e receber instruções detalhadas para sua correta utilização.

2.3. O credenciamento poderá ser efetuado no site www.comprasnet.gov.br. Em caso de dúvida sobre o credenciamento junto ao provedor do sistema, entre em contato por meio do e-mail comprasnet@planejamento.gov.br ou ligue para Central de Atendimento 0800-9782329.

2.4. O credenciamento implica responsabilidade legal da licitante ou seu representante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

2.5. Após o credenciamento, será atribuído à licitante chave de identificação e senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico.



2.5.1. O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Tribunal Regional Eleitoral da Bahia responsabilidade pelo uso indevido, ainda que por terceiros.

2.5.2. *A perda e/ou a quebra de sigilo da senha deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para o imediato bloqueio do acesso.*

2.6. Como requisito para participação no Pregão, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste edital, bem como a conformidade de sua proposta com as exigências do instrumento convocatório.

2.6.1. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a licitante às sanções previstas neste edital e no Decreto n.º 5.450/2005.

2.7. As **microempresas (ME)** e as **empresas de pequeno porte (EPP)** serão reconhecidas automaticamente pelo sistema, através da verificação do porte da empresa na Receita Federal.

2.7.1. **Para obtenção dos benefícios previstos na Lei Complementar n.º 123/2006, a licitante deverá, no ato de envio da proposta eletrônica, declarar, em campo próprio do sistema, que atende aos requisitos do artigo 3º da referida lei.**

3. DA PROPOSTA ELETRÔNICA

3.1. A **PROPOSTA** deverá ser encaminhada exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

3.2. A **PROPOSTA** deverá conter:

3.2.1. A discriminação do objeto, com as especificações descritas no anexo I deste edital.

3.2.2. Os preços **unitário e total para a prestação do serviço**, com duas casas decimais, em Real e em algarismo.

3.3. No preço proposto estão incluídas todas as despesas concernentes ao fornecimento, como impostos, taxas, fretes, contribuições e outras que se fizerem necessárias à plena e completa execução do objeto deste certame.

3.4. O prazo de validade da proposta será de 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura do certame.

3.5. Qualquer elemento que possa identificar a licitante, importará a desclassificação da proposta.

4. DO PROCEDIMENTO E DESENVOLVIMENTO DA SESSÃO

4.1. Após a divulgação do edital no endereço eletrônico, as licitantes poderão encaminhar proposta, com a descrição do objeto ofertado e o preço e, se for o caso, o respectivo anexo, até a data e hora marcadas para a abertura da sessão.

4.1.1. Até a abertura da sessão, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente enviada.

4.2. A licitante será responsável por todas as transações efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

4.3. Incumbirá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4.4. A partir do horário previsto no preâmbulo deste edital, a sessão pública na *Internet* será aberta por comando do Pregoeiro com a utilização de sua chave de acesso e senha.

4.4.1. Recebidas as propostas, serão elas examinadas para verificação de sua conformidade com as especificações constantes deste edital, sendo desclassificadas aquelas que não atendam às suas exigências.

4.4.1.1. A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

4.4.2. O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo Pregoeiro, sendo que somente estas participarão da fase de lances.



4.5. Iniciada a etapa competitiva, as licitantes, cujas propostas atendam ao edital, poderão encaminhar, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, lances com valores inferiores ao último por eles ofertado e registrado no sistema.

4.5.1. A licitante será imediatamente informada do recebimento do seu lance, do horário de registro e do valor.

4.5.2. Poderão ser oferecidos lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras de aceitação.

4.5.3. As licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação de seu detentor.

4.5.4. O Pregoeiro poderá fixar o valor mínimo admitido como variação entre os lances.

4.6. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para recepção de lances. Quando possível, o Pregoeiro retomará sua atuação no certame, via sistema, sem prejuízo dos atos realizados.

4.6.1. Se a desconexão persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão do Pregão poderá ser suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes.

4.7 A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema eletrônico, após o que transcorrerá período de tempo de até trinta minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema eletrônico.

4.8 Após o encerramento da etapa de lances, o sistema identificará as **ME/EPPs** participantes, fazendo a comparação entre os valores da primeira colocada (caso esta não seja uma **ME/EPP**), e das demais **ME/EPP** na ordem de classificação.

4.8.1. A proposta que se encontrar na faixa até 5% (cinco por cento) acima da proposta de menor preço estará empatada com a primeira colocada e terá o direito, no prazo de 05 minutos, controlado pelo sistema, de encaminhar sua última oferta, obrigatoriamente abaixo da primeira colocada, para o desempate.

4.8.1.1. Sendo identificadas propostas de **ME/EPPs** com valores idênticos, e permanecendo o empate até o encerramento dos lances, o sistema fará sorteio eletrônico entre elas, definindo e convocando automaticamente a vencedora para o encaminhamento de oferta final do desempate, procedendo-se na forma da condição supra.

4.8.2. Caso a **ME/EPP** convocada para apresentar oferta final na forma da [condição 4.8.1](#) desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, o sistema convocará as demais **ME/EPPs**, participantes na mesma condição, na ordem de classificação.

4.9. Após os procedimentos acima, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao proponente que tenha apresentado o lance de menor valor, para que seja obtido melhor preço, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste edital.

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

4.10. Apurada a melhor proposta e verificada a habilitação da licitante, o Pregoeiro proferirá decisão final indicando o vencedor e adjudicando-lhe o objeto licitado.

4.11. A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances e demais informações relativas à sessão pública do Pregão constarão de ata divulgada no sistema eletrônico.

4.12. No interesse da Administração, poderão ser relevadas omissões meramente formais observadas nas propostas e/ou na documentação, desde que não contrariem a legislação vigente e não comprometam a lisura da licitação.

4.13. É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior a promoção de diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo.

4.13.1. Nesse caso, a adjudicação somente ocorrerá após a conclusão da diligência promovida.

4.14. As decisões do Pregoeiro serão comunicadas por meio do sistema eletrônico.

5. DA HABILITAÇÃO



5.1. Encerrada a etapa de lances da sessão pública, **a licitante detentora da melhor oferta deverá comprovar** o atendimento às exigências habilitatórias mediante a apresentação (encaminhamento) dos documentos abaixo mencionados:

5.1.1. Habilitação jurídica:

5.1.1.1. registro comercial, no caso de empresa individual;

5.1.1.2. 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;

5.1.1.3. inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício.

OBS: O documento de habilitação jurídica deverá expressar objeto social pertinente e compatível com o objeto da licitação.

5.1.2. Regularidade fiscal:

5.1.2.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

5.1.2.2. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) – Certidão de Regularidade de Situação (CRS);

5.1.2.3. prova de regularidade com a Seguridade Social (INSS) – Certidão Negativa de Débito (CND);

5.1.2.4. prova de regularidade com a Fazenda Federal da sede da licitante, mediante a apresentação da Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

5.1.2.5. prova de regularidade com a Fazenda **Municipal**, mediante Certidão de Quitação de Tributos **Municipais** ou certidão que comprove a regularidade com o **ISS** emitida pelo órgão competente.

5.1.3. Regularidade trabalhista:

5.1.3.1. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), em conformidade a Lei nº 12.440/2011.

5.1.4. Qualificação econômico-financeira

5.1.4.1. Certidão Negativa de Falência ou Concordata, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

5.1.5. Qualificação técnica

5.1.5.1. Um ou mais atestados de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante já desempenhou, **com êxito**, serviços compatíveis em características com as do objeto licitado.

5.1.6. Outros documentos:

5.1.6.1. declaração da licitante de que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) com menos de 18 (dezoito) anos, em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal (Lei n.º 9.854/99).

5.1.6.2. declaração de inexistência de fato superveniente e impeditivo de sua habilitação, na forma do art. 32, § 2º, da Lei n.º 8.666/93, **para as licitantes que tiverem sua regularidade atestada pelos dados do SICAF.**

5.1.6.3. As declarações de que tratam as **condições 5.1.6.1. e 5.1.6.2.** deverão ser apresentadas por meio do campo próprio no sistema Comprasnet, disponível quando do envio da proposta.

5.2. Para a habilitação de ME/EPP, de igual modo, é obrigatória a apresentação de toda a documentação elencada neste tópico, inclusive quanto à regularidade fiscal, ainda que esta apresente alguma restrição, observando-se, nesta situação, o quanto estabelecido na **condição 6.4.**



5.3. Sob pena de inabilitação, os documentos apresentados deverão estar em nome da licitante com o n.º do CNPJ e o endereço respectivo, conforme segue:

- a) se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;
- b) se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial;

5.3.1. No caso das alíneas anteriores, serão dispensados da filial aqueles documentos que, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz e vice-versa.

5.3.2. Caso a licitante pretenda efetuar o fornecimento do objeto desta licitação por intermédio de outro estabelecimento, matriz ou filial, conforme o caso, deverá comprovar também que este atende a todas as exigências habilitatórias.

5.4. Os documentos sem prazo de validade legal ou que não apresentem prazo de validade neles expresso, cuja finalidade seja aferir a saúde financeira da licitante, deverão ser datados de, no máximo, 90 (noventa) dias de antecedência da data designada para a abertura do certame.

5.5. Para a verificação da regularidade fiscal e regularidade trabalhista, o Pregoeiro poderá realizar consulta nos sites específicos na Internet, observados os atos normativos expedidos pelos órgãos públicos responsáveis pela emissão das certidões negativas ou positivas com efeito de negativa.

5.6. As licitantes que estiverem cadastradas no SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores serão dispensadas, na habilitação, da apresentação dos documentos comprobatórios da regularidade fiscal, da qualificação econômico-financeira e da habilitação jurídica, nos termos do artigo 43, II, da Instrução Normativa/MPOG n.º 02, de 11.10.2010.

5.7. Só serão considerados válidos, para efeito de participação no certame, os cadastros que já se encontrem divulgados, por meio eletrônico, no *site* www.comprasnet.gov.br.

5.8. Não poderão concorrer nesta licitação:

- a) consórcio de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição; e
- b) empresas que, por qualquer motivo, tenham sido punidas com suspensão do direito de licitar ou contratar junto ao Tribunal Regional Eleitoral da Bahia ou declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, Direta ou Indireta, Federal, Estadual ou Municipal, ou impedidas de licitar e contratar com a União, por força do artigo 7º da Lei n.º 10.520/2002.

5.9. Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitações de documentos” em substituição aos documentos requeridos no presente edital e seus anexos.

5.10. Serão declaradas inabilitadas as licitantes cujos documentos não atendam aos requisitos aqui estabelecidos, observando-se, para as **ME/EPPs**, os benefícios elencados neste edital.

6. DO ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO

6.1. Os documentos de habilitação da licitante detentora da melhor oferta, não enviados de forma virtual (pelo sistema Comprasnet), serão solicitados pelo Pregoeiro, aguardando-se por **1 (uma) hora** o seu encaminhamento via fac-símile, e-mail, ou, ainda, pela opção “convocar anexo” no Comprasnet. Uma vez recebidos, serão analisados para confirmação das exigências deste edital.

6.1.1. Enviados os documentos por e-mail, o Pregoeiro deverá confirmar, via chat, o seu recebimento.

6.2. Caso não se confirmem as exigências habilitatórias, a licitante será inabilitada e o Pregoeiro solicitará a remessa da documentação da licitante subsequente e assim sucessivamente até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.

6.3. A documentação em original ou cópia autenticada deverá ser protocolizada no Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, até o 3º dia útil subsequente à data de realização do Pregão.

6.3.1. O descumprimento da condição supra ensejará a inabilitação da licitante, devendo o Pregoeiro reabrir a sessão a fim de convocar o segundo colocado no certame.

6.4. Em se tratando de **ME** ou **EPP**, caso haja alguma **restrição quanto à regularidade fiscal**, será assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação.



6.4.1. O prazo acima indicado terá como termo inicial a data em que ocorrer a adjudicação do certame, sendo de exclusiva responsabilidade da licitante o respectivo acompanhamento.

6.4.2. A não regularização da documentação, no prazo previsto na [condição 6.4](#), implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no artigo 81 da Lei n.º 8.666/93, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na forma do art. 4.º, XXIII, da Lei n.º 10.520/02, para assinar o contrato, ou, ainda, revogar a licitação.

7. DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO E ADJUDICAÇÃO

7.1. Para efeito de julgamento do objeto deste Pregão, será adotado o critério do **MENOR PREÇO**, atendidas as exigências deste edital.

7.2. Se o preço constante da proposta vencedora for superior ao preço estimado para a contratação, será considerado excessivo e a proposta desclassificada. A presente análise será feita após a fase de lances.

7.3. Se o Pregoeiro verificar a existência patente de preços simbólicos ou irrisórios, procederá à desclassificação da proposta por inexecuibilidade, sem prejuízo de realizar novo exame, incidente sobre a proposta vencedora, após encerrada a etapa de lances.

7.3.1. Havendo indícios de inexecuibilidade do menor preço ofertado, o Pregoeiro deverá converter o processo em diligência para que a licitante demonstre a exequibilidade de sua proposta. Em sendo esta comprovada, a proposta será admitida. Caso contrário, a proposta será desclassificada.

7.3.2. É ônus da licitante ter sempre à disposição documentos capazes de comprovar a exequibilidade de sua proposta.

7.4. Se todas as propostas forem desclassificadas ou todas as licitantes inabilitadas, a Administração poderá fixar prazo, nos termos do art. 48, § 3º, da Lei 8.666/93, para apresentação de nova proposta ou nova documentação, escoimada das causas da desclassificação ou inabilitação.

7.5. O objeto do presente Pregão será adjudicado, pelo Pregoeiro, à licitante vencedora.

7.6. Constatada a regularidade dos atos procedimentais, a Diretoria Geral do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia poderá homologar a licitação, determinando a consequente contratação.

7.7. Havendo recurso submetido à Diretoria Geral do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, esta, se decidir por seu improvimento, procederá, de logo, ao ato de adjudicação e à homologação do procedimento, após constatar sua regularidade.

8. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

8.1. A manifestação da intenção de interpor recurso somente será admitida via sistema eletrônico, em campo próprio, **no final da sessão**, após a decisão do Pregoeiro indicando o vencedor do certame, nos casos de:

- a) julgamento das propostas;
- b) habilitação ou inabilitação da licitante.

8.1.1. Nesse mesmo instante, ficarão, de logo, intimadas as demais licitantes a apresentar contra-razões, no prazo de 03 (três) dias, que começará a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

8.2. As licitantes deverão apresentar tanto o recurso, a que alude a condição anterior, como as contra-razões no prazo de 03 (três) dias, por intermédio do sistema eletrônico Comprasnet.

8.3. A falta de manifestação imediata e motivada implicará decadência do direito ao recurso e adjudicação do objeto da licitação pelo Pregoeiro ao vencedor.

8.4. O recurso imotivado ou insubsistente não será recebido.

8.5. O recurso, se acolhido, invalidará apenas os atos insuscetíveis de aproveitamento.

8.6. O Pregoeiro receberá, examinará e instruirá os recursos interpostos de suas decisões, podendo, na oportunidade, reconsiderá-las. Em qualquer caso, os recursos serão remetidos à consideração da Diretoria Geral do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia para proferir decisão final.

9. DA NOTA DE EMPENHO



9.1. O termo de contrato será substituído por Nota de Empenho.

9.2. É condição para a retirada da nota de empenho a manutenção de todas as condições exigidas na habilitação.

9.2.1. Para retirar a nota de empenho, a Contratada deverá comprovar que é credenciada pela OTRS Group como um de seus parceiros (OTRS System Integration Partner).

9.3. A licitante vencedora deverá retirar a nota de empenho dentro do prazo de **3 dias úteis**, contados da respectiva convocação.

9.3.1. O prazo para a retirada da nota de empenho poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela licitante vencedora durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Administração do Tribunal.

9.4. A recusa em formalizar o ajuste, no prazo previsto na **condição 9.3**, sem justificativa por escrito e aceita pela autoridade competente, bem como a não manutenção de todas as condições exigidas na habilitação, sujeitará o licitante às penalidades cabíveis, devendo a Administração convocar remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo, no mesmo prazo, no mesmo prazo, nos termos do disposto no artigo 4º, inciso XXIII, da Lei nº 10.520/2002.

9.4.1. Os autos do processo licitatório serão encaminhados ao Pregoeiro para que providencie a convocação, através de aviso no Comprasnet, dos demais licitantes classificados para sessão de reabertura do certame.

9.4.2. Iniciada a reunião, o Pregoeiro analisará a proposta do licitante classificado em segundo lugar, quanto à aceitabilidade do preço e, em seguida, procederá conforme o disposto nos tópicos 4, 5 e 6, deste edital.

9.4.3. Caso o preço não seja aceitável, o Pregoeiro analisará a proposta do licitante subsequente e, assim sucessivamente, até a apuração de proposta que atenda às exigências deste edital.

9.4.4. Obtida proposta que atenda às exigências do edital e verificada a habilitação do licitante, o Pregoeiro adjudicará o objeto licitado ao licitante vencedor.

9.5. O contrato poderá ser alterado nos casos previstos no art. 65 da Lei 8.666/93, desde que haja interesse da Administração, com a apresentação das devidas justificativas.

10. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. Os serviços serão executados de acordo com o Termo de referência, **anexo I**, deste Edital.

11. DO PAGAMENTO

11.1. O pagamento será efetuado sem qualquer acréscimo financeiro, mediante depósito bancário, até o 5º dia útil subsequente ao recebimento definitivo do objeto, observada a ordem cronológica estabelecida no art. 5º da Lei 8.666/93.

11.2. Condiciona-se o pagamento a:

I- Apresentação da nota fiscal/fatura discriminativa da execução do objeto contratado;
II- Declaração da fiscalização do contrato de que o serviço foi executado na forma avençada;
III- Apresentação, a cada pagamento, de declaração, em duas vias, de que a Contratada é optante pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Simples Nacional), se for o caso, nos termos do disposto no art. 6º da Instrução Normativa RBF 1.234 de 11.01.2012 e na forma dos anexos II, III e IV da referida norma.

11.3. A Contratada indicará na nota fiscal/fatura o nome do Banco e os números da agência e da conta-corrente para efetivação do pagamento.

11.4. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, salvo se já houver retenção cautelar, ou garantia contratual, suficientes para satisfazer o valor da multa e/ou indenização devidas, sem que isso gere direito a reajustamento de preços.



11.5. Por ocasião do pagamento, deverá ser verificada a regularidade da Contratada perante a Seguridade Social (Certidão Negativa de Débito – CND e Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União), o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (Certidão de Regularidade de Situação – CRS), a Justiça Trabalhista (Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT) e a Fazenda Municipal, (Certidão de Quitação de Tributos Municipais ou Certidão que comprove a regularidade com o ISS emitida pelo órgão competente).

12. DA INEXECUÇÃO DAS OBRIGAÇÕES E DAS PENALIDADES

12.1. De conformidade com o artigo 7º, da Lei n.º 10.520/2002, o atraso injustificado, de até **05 (cinco) dias**, na execução do objeto contratado, sujeitará a Contratada, a juízo da Administração, à multa de **1%** sobre o valor total do contrato, por dia de atraso, a partir da data prevista para adimplemento da obrigação.

12.1.1. Ultrapassado o prazo máximo para o atraso injustificado na execução do objeto contratado, este poderá não ser recebido.

12.2. A Administração poderá aplicar à licitante vencedora, pela inexecução total ou parcial do objeto licitado, as sanções previstas no art. 7º da Lei n.º 10.520/2002, sendo a multa calculada dentro dos seguintes parâmetros:

- a) Descumprimento no fornecimento de apostilas e material de realização da prática de armamento e tiro – **multa de 10% sobre o valor total do contrato;**
- b) Descumprimento na entrega dos certificados imediatamente ao final do curso – **multa de 10% sobre o valor total do contrato;**
- c) Descumprimento da confidencialidade em relação às informações a que tiver acesso – **multa de 10% sobre o valor total do contrato;**
- d) inexecução parcial – **multa de 10% sobre o valor total do contrato;**
- e) inexecução total – **multa de 20% sobre o valor total contratado.**

12.3. O valor da multa aplicada será descontado dos pagamentos eventualmente devidos à licitante vencedora, ou ainda, quando for o caso, cobrado judicialmente.

12.4. Ficará **IMPEDIDA DE LICITAR E DE CONTRATAR** com a União e será descredenciado do SICAF, ou dos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV, do art. 4º, da Lei 10.520, de 17 de julho de 2002, **PELO PRAZO DE ATÉ 5 (CINCO) ANOS**, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, garantida a ampla defesa, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, a licitante que:

- a) não mantiver a proposta, injustificadamente;
- b) comportar-se de modo inidôneo;
- c) fizer declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação;
- d) cometer fraude fiscal;
- e) falhar ou fraudar na execução do contrato;
- f) não apresentar situação regular, no ato de retirada ou recebimento da nota de empenho;
- g) recusar-se injustificadamente a retirar ou receber a nota de empenho;
- h) não executar o serviço;
- i) retardar a execução do serviço;
- j) executar serviço que não atenda à especificação exigida no edital.

12.4.1. Comprovado impedimento ou reconhecida força maior em relação às hipóteses elencadas na condição anterior, ficará a licitante isenta de penalidade.

12.5. Além das penalidades citadas, a licitante estará sujeita ao cancelamento de sua inscrição no SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores e, no que couber, às demais penalidades referidas no art. 7º da Lei n.º 10.520/2002.

12.5.1. Qualquer penalidade somente poderá ser aplicada mediante processo administrativo, no qual se assegurem a prévia defesa e o contraditório, consoante rito estabelecido no art. 87, § 2º da Lei 8.666/93, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei n.º 9.784/99.



12.6. As situações mencionadas no art. 78 da Lei 8.666/93 podem ensejar, a critério da Administração, a rescisão unilateral do contrato.

12.6.1. Os recursos serão dirigidos à Presidência do TRE-BA, sendo interpostos na forma e nos prazos estabelecidos no art.109 da Lei 8.666/93.

13. DA ANULAÇÃO E REVOGACÃO

13.1. A presente licitação poderá ser anulada, no todo ou em parte, a qualquer tempo, de ofício ou por provocação de terceiros, se verificada ilegalidade no procedimento, ou revogada por motivos de interesse público, decorrentes de fato superveniente devidamente comprovado, mediante decisão fundamentada.

14. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO E DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

14.1. Até 03 dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, a licitante poderá formular consultas por meio do e-mail rncosta@tre-ba.gov.br, informando o número deste Pregão.

14.2. Quaisquer esclarecimentos que porventura se façam necessários poderão ser obtidos por intermédio do telefone (71) 3373-7136 ou pelo fax (71)3373-7283, de segunda a quinta-feira, no horário das 13h às 20h, e na sexta-feira, no horário das 08:00h às 14:00h.

14.3. Até 02 (dois) dias úteis antes da data estabelecida para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do pregão.

14.3.1. A impugnação poderá ser enviada diretamente para o e-mail do Pregoeiro, protocolada neste Tribunal ou ainda por intermédio de Fax números (71) 3373-7220/3373-7329, de segunda a quinta-feira, no horário das 13h às 18h, e na sexta-feira, no horário das 08h às 13h.

14.3.2. Caberá ao Pregoeiro manifestar-se acerca da impugnação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da data em que recebê-la, encaminhando-a, em seguida, à Diretoria Geral do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia para proferir decisão.

15. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1. Nenhuma indenização será devida às licitantes pela elaboração e/ou apresentação de documentação relativa ao presente certame.

15.2. Este procedimento licitatório obedecerá às regras contidas na Lei n.º 10.520/2002, no Decreto n.º 3.555/2000, na Instrução Normativa/MPOG n.º 02/2010, no Decreto n.º 5.450/2005 e na Lei Complementar n.º123/2006, aplicando-se subsidiariamente a Lei Federal n.º 8.666/93.

16. DOS ANEXOS

16.1. ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA;

Salvador, 23 de setembro de 2013.

Ricardo do Nascimento Costa
Pregoeiro



PREGÃO ELETRÔNICO N.º 044/2013

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1 Objeto da contratação

Treinamento, teórico e prático, para capacitação e implantação da ferramenta OTRS Service Desk no âmbito do TRE-BA.

2 Apresentação/ Justificativa

No final do mês de agosto, será concluída consultoria contratada pela Secretaria de Tecnologia da Informação para diagnóstico de maturidade organizacional quanto à adoção de práticas ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e planejamento de ações para implantação de melhorias na gestão dos serviços de TI. Desta forma, a fim de garantir a compatibilidade entre as novas práticas de gerenciamento de TI a serem adotadas e a ferramenta utilizada pelo Tribunal, o OcoMon, software em uso atualmente, será substituído pelo OTRS Service Desk.

A opção pelo OTRS Service Desk decorre do software ser open-source (código livre), gratuito, e líder em Help Desk e Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM). Além disso, possui seis processos validados pela Pink Verify, da Pink Elephant, reconhecida internacionalmente na indústria de gerenciamento de serviços como o programa padrão para a certificação de software que suporta os requisitos de definições e de carga de trabalho para ITIL.

A adoção do OTRS ITSM é fundamental para a implantação do gerenciamento de serviços no âmbito do TRE-BA.

O presente treinamento não se encontra previsto no PAC, pois, somente foi possível fazer o levantamento dessa necessidade urgente agora, tendo em vista a reestruturação orgânica pela qual o TRE/BA passou recentemente com a criação da Coordenadoria de Suporte e Voto informatizado – COSUP – demandante dessa solicitação.

3 Objetivos

- 3.1 Capacitar equipe da Secretaria de Tecnologia da Informação na instalação, configuração, customização e uso da ferramenta OTRS ITSM.
- 3.2 Implantar a ferramenta OTRS ITSM no âmbito do TRE-BA

4 Conteúdo programático / tópicos a serem abordados

O conteúdo mínimo do curso deverá abranger o conteúdo dos 4 (quatro) cursos oficiais da OTRS Group:



- 4.1 Treinamento OTRS Helpdesk – Administrador
 - 4.1.1 OTRS – Interface agente e cliente
 - 4.1.1.1 Customização do front-end
 - 4.1.1.2 Criação de tíquetes
 - 4.1.1.3 Trabalhando com repostas pré-definidas e módulo de perguntas frequentes
 - 4.1.1.4 Envolvendo outros agentes
 - 4.1.1.5 Ciclo de vida do tíquete
 - 4.1.2 Criando estruturas de filas
 - 4.1.3 Conceitos de autorização
 - 4.1.3.1 Grupos
 - 4.1.3.2 Papéis
 - 4.1.3.3 Permissões
 - 4.1.4 Instalação do OTRS
 - 4.1.4.1 Instalação do software requerido
 - 4.1.4.2 Instalação do OTRS usando gerenciamento de pacotes (RPM e MSI)
 - 4.1.5 OTRS – administração do front-end
 - 4.1.5.1 Administração de filas
 - 4.1.5.2 Implementando os conceitos de permissão do OTRS
 - 4.1.5.3 Modelos de respostas e respostas automáticas
 - 4.1.6 Configurando o OTRS usando a interface do SysConfig
 - 4.1.6.1 Definição e uso dos calendários de níveis de serviço
 - 4.1.6.2 Usando campos livres (TicketFreeText e TicketFreeTime)
 - 4.1.6.3 Melhorando e customizando exibição
 - 4.1.6.4 Conectando ao servidor SMTP
 - 4.1.7 Hierarquia do sistema de arquivos do OTRS
 - 4.1.7.1 Diretório do OTRS – onde encontrar o que?
 - 4.1.7.2 Scripts e ferramentas
 - 4.1.8 Migração
 - 4.1.8.1 Caminho completo de migração
 - 4.1.8.2 Testar migração de versão
 - 4.1.9 Configuração baseada em arquivos usando o Config.pm
 - 4.1.9.1 Como conectar a diferentes base de dados
 - 4.1.9.2 Utilizando serviços de diretório como base de dados de clientes
 - 4.1.9.3 Utilizando base de dados SQL como base de dados de clientes
 - 4.1.9.4 Utilizando serviços de diretórios para autenticação de clientes e agentes
 - 4.1.9.5 Usando Tickets ACL para desenho de fluxo de trabalho.
- 4.2 Treinamento OTRS ITSM – Administrador
 - 4.2.1 Introdução
 - 4.2.2 Visão geral de funcionalidades específicas do ITSM
 - 4.2.2.1 Conectando objetos
 - 4.2.2.2 Tipos de tíquetes
 - 4.2.2.3 Serviços e ANS (Acordo de Nível de Serviço)
 - 4.2.2.4 Exibição de serviços
 - 4.2.2.5 Configurando banco de dados e locações
 - 4.2.3 Frontend do administrador OTRS ITSM
 - 4.2.3.1 Instalando módulos ITSM necessários
 - 4.2.3.2 Utilizando classes existentes e criando novas no catálogo geral



- 4.2.3.3 Transformação do catálogo de serviços predefinido e atribuição de ANS no OTRS ITSM
- 4.2.3.4 Impacto, criticidade e matriz de prioridade
- 4.2.4 Ativos de serviços e gerenciamento da configuração (CMDB)
 - 4.2.4.1 Criação de classes de itens de configuração (CI)
 - 4.2.4.2 Definição de diferentes tipos de dados
 - 4.2.4.2.1 Caixas de seleção
 - 4.2.4.2.2 Campos de texto
 - 4.2.4.2.3 Campos de entrada
 - 4.2.4.2.4 Informação do usuário
 - 4.2.4.2.5 Campos de data
- 4.3 Treinamento OTRS ITSM – Gerenciamento de mudanças
 - 4.3.1 Introdução
 - 4.3.2 Terminologia do gerenciamento de mudanças no OTRS ITSM
 - 4.3.3 Desenhando uma mudança simples
 - 4.3.3.1 Definindo as informações básicas para a mudança (solicitante, aprovador etc)
 - 4.3.3.2 Definindo as diferentes tarefas e ordens de trabalho necessárias para concluir a mudança
 - 4.3.4 Implementando mudanças e ordens de trabalho no OTRS ITSM
 - 4.3.5 Desenhando dependências das ordens de trabalho
 - 4.3.6 Implementando condições no OTRS ITSM
 - 4.3.6.1 Apresentação de atributos que podem ser usados para definir condições
 - 4.3.6.2 Como definir a ordem na qual as condições serão processadas
 - 4.3.6.3 Introdução a melhores práticas de como implementar condições
 - 4.3.7 Desenhando uma mudança complexa
 - 4.3.7.1 Definindo as informações básicas para a mudança (solicitante, aprovador etc)
 - 4.3.7.2 Definindo as diferentes tarefas e ordens de trabalho necessárias para concluir a mudança
 - 4.3.7.3 Definindo as dependências de uma ordem de trabalho
 - 4.3.7.4 Definindo itens de configuração afetados e serviços
 - 4.3.8 Implementação de mudanças complexas no OTRS ITSM
 - 4.3.9 Processando a mudança complexa com a equipe
 - 4.3.9.1 Como eu sou notificado de minhas tarefas e ordens de trabalho
 - 4.3.9.2 Como o fluxo de trabalho é processado pelo sistema
 - 4.3.9.3 Como um gestor da mudança acompanha o processo da mudança
 - 4.3.10 Introdução a relatórios pré-definidos
 - 4.3.11 Como implementar relatórios customizados e buscas
 - 4.3.12 Desenhando, implementando e processando uma mudança de emergência
- 4.4 Treinamento OTRS Helpdesk – Usuário chave
 - 4.4.1 Introdução
 - 4.4.2 Básico
 - 4.4.2.1 Adequando a terminologia do OTRS à sua organização
 - 4.4.2.1.1 Filas, agentes e clientes, tíquetes e artigos, dono e responsável, situação, bloqueado, prioridade, escalonamento, tipos de tíquetes, serviços e ANS.
 - 4.4.3 Introdução à interface do agente e do usuário no OTRS
 - 4.4.3.1 Ciclo de vida típico de um tíquete
 - 4.4.3.2 Aplicação de interfaces de tíquete por telefone, por e-mail, por sms, por fax, ou formulário web



- 4.4.3.3 Funções de escalonamento, lembrete e notificação
- 4.4.3.4 Classificação de incidentes e mudança de status de um tíquete e sua prioridade
- 4.4.3.5 Eficência do trabalho com modelos e módulos de textos automatizados
- 4.4.3.6 Desenvolvimento de módulos de texto e dados
- 4.4.3.7 Monitorando incidentes e transação de negócio
- 4.4.3.8 Trabalhando com filas e fluxos de trabalho
- 4.4.3.9 Uso eficiente da base de conhecimento

OBS: O conteúdo programático acima descrito é uma tradução livre do currículo oficial OTRS disponível na página da OTRS Group na Internet.

5 Local e período de realização

5.1 Sede do TRE/BA.

5.2 Entre os meses de setembro e outubro. O treinamento deverá ser ministrado no período das 14 às 20h de segunda-feira a quinta-feira e das 8 às 14h na sexta-feira.

6 Carga horária

60 (sessenta) horas.

7 Clientela

10 (dez) servidores lotados na STI.

8 Metodologia

Treinamento in company.

9 Avaliação

A avaliação será efetivada através de formulário de avaliação de reação.

10 Certificado

Emissão, pela contratada, de certificados após a realização do treinamento.

11 Coordenação

Coordenadoria de Educação e Desenvolvimento - COEDE

12 Condições para contratação

A fim de garantir a qualidade do treinamento, a empresa contratada deverá ser credenciada pela OTRS Group como “OTRS System Integration Partner”.



OBS: segundo a página da OTRS Group na Internet, existem no Brasil 03(três) OTRS Partner: Complemento TI e Comunicação, OpServices Tecnologia da Informação S.A., Unired Soluções Corporativas.

13 Obrigações da contratada

13.1 Manter, na mais absoluta confidencialidade, todas as informações, dados, documentos, metodologia e demais elementos a que tiver conhecimento ou acesso em razão da execução deste curso;

13.2 não divulgar as informações acima referidas, a quem quer que seja, em época ou sob hipótese alguma, salvo mediante autorização por escrito do TRE-BA.

13.3 fornecer manuais, apostilas, certificados e todo o material do curso.

13.4 entregar os certificados imediatamente ao final do curso para os alunos que alcançarem o aproveitamento mínimo exigido (75% da carga horária total).

13.5 após concluso o treinamento, emitir a nota fiscal para o devido pagamento, sem emendas ou rasuras, contendo a discriminação do serviço prestado, valor e retenção dos impostos devidos.

Obs: o treinamento só se considera concluído após a entrega dos certificados por parte da contratada.

14 Obrigações da contratante

14.1 Providenciar sala de treinamento para a realização das aulas teórica e prática;

14.2 informar os servidores envolvidos sobre as datas e os locais do treinamento;

14.3 confeccionar as folhas de frequência e deixá-las sob a responsabilidade do coordenador da COSUP;

14.4 efetuar pagamento no prazo de 05 (cinco) dias úteis, após apresentados a nota fiscal e os certificados de conclusão de curso.

15 Sanções em caso de atraso na execução ou de inexecução total ou parcial do contrato

15.1 Atraso injustificado de até 5 dias na execução do objeto contratado – multa de 1% sobre o valor total do contrato por dia de atraso. Ultrapassado esse prazo, o serviço poderá não mais ser recebido, a critério da Administração;

15.2 Cumprimento parcial do objeto contratado – multa de 10% sobre o valor total do contrato.

15.3 Descumprimento total do objeto contratado – multa de 20% sobre o valor total contratado.



JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL - BA

15.4 Descumprimento no fornecimento de apostilas e material de realização da prática de armamento e tiro – multa de 10% sobre o valor total do contrato.

15.5 Descumprimento na entrega dos certificados imediatamente ao final do curso – multa de 10% sobre o valor total do contrato.

15.6 Descumprimento da confidencialidade em relação às informações a que tiver acesso – multa de 10% sobre o valor total do contrato.

15.7 A empresa será sancionada com o impedimento de licitar e contratar com a União e será descredenciada no Sicaf e no cadastro de fornecedores do TRE/BA, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo de multa de até 20% (vinte por cento) do valor estimado para a contratação e demais cominações legais, nos seguintes casos:

- Cometer fraude fiscal.
- Apresentar documento falso.
- Fizer declaração falsa.
- Comportar-se de modo inidôneo.
- Não assinar o contrato no prazo estabelecido.
- Deixar de entregar a documentação exigida no certame.
- Não mantiver a proposta.