



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

SUMÁRIO

1.	DO OBJETO.....	2
2.	DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS	2
3.	DA RETIRADA DO EDITAL.....	3
4.	DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	3
5.	DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO	4
6.	DO CREDENCIAMENTO.....	5
7.	DA VISITA TÉCNICA.....	6
8.	DO ENVIO DAS PROPOSTAS.....	6
9.	DA FORMULAÇÃO DE LANCES.....	7
10.	DA ACEITABILIDADE PROPOSTA	9
11.	DA HABILITAÇÃO	11
12.	DO ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO	14
13.	DAS MICROEMPRESAS-ME OU EMPRESAS DE PEQUENO PORTE-EPP	15
14.	DOS RECURSOS	16
15.	DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO	17
16.	DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS	17
17.	DA VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS.....	18
18.	DO TERMO DE CONTRATO	18
19.	DA REPACTUAÇÃO	19
20.	DA GARANTIA	19
21.	DA CONTA VINCULADA	19
22.	DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA.....	19
23.	DA EXECUÇÃO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO	19
24.	DO PAGAMENTO	19
25.	DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	20
26.	DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.....	20



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

Processo Administrativo nº: 01210.002051/2012-13

A União, por intermédio do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - IBICT, unidade de pesquisa do MCTI, torna público para conhecimento dos interessados, que por meio da Divisão de Material e Patrimônio, sediada no Setor de Autarquias Sul, Bloco H, Sala 301, 3º. Andar, na cidade de Brasília/DF, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei nº 10.520/2002, Decretos nºs 5.450/2005, 3.931/2001, 6.204/07 e 7.174/2010, Lei Complementar nº 123/06, IN SLTI nº 02/2008, nº 04/2010, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666/1993, e as exigências estabelecidas neste Edital.

TIPO DE LICITAÇÃO: MENOR PREÇO

REGIME DE EXECUÇÃO: EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL

DATA: 15/01/2013

HORÁRIO DE ABERTURA: 10:00 horas.

ENDEREÇO: <http://www.comprasnet.gov.br>

1. DO OBJETO

- 1.1.** Registro de preços para Contratação de empresa especializada em prestação de Serviços de Sustentação e Suporte à Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações – TIC nas instalações do IBICT/DF, IBICT/RJ e POP/DF - compreendendo os serviços de atendimento a usuário, suporte técnico a infraestrutura de TIC e sustentação aos sistemas legados do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT, além de implantação, operação e gestão da Central de Atendimento aos Usuários, por intermédio do fornecimento de ferramenta de gestão dos serviços de atendimento ao usuário, conforme as práticas preconizadas pelo modelo ITIL – Information Technology Infrastructure Library, e de acordo com os quantitativos e padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos neste Edital e seus anexos, independente de transcrição.
- 1.2.** Em caso de divergência entre as especificações do objeto descritas no comprasnet e as especificações técnicas constantes no Termo de Referência – Anexo I deste Edital, o licitante deverá obedecer a este último.

2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

- 2.1.** As despesas decorrentes da contratação, objeto deste instrumento, correrão à conta de recurso específicos consignados no Orçamento Geral do IBICT.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 2.2.** Considerando que a contratação será realizada através do Sistema de Registro de Preços, a dotação orçamentária específica será vinculada no momento da aquisição.

3. DA RETIRADA DO EDITAL

- 3.1.** A cópia deste Edital poderá ser obtida na Divisão de Material e Patrimônio - DMAP, situado no SAS Bloco "H", Lote 6, Sala 301, em Brasília - DF de segunda a sexta-feira, no horário das 09:00 às 12:00 e das 14:00 às 17:00 horas, mediante a apresentação de GRU quitada no valor de R\$ 0,05 (cinco centavos) a cópia da página, que poderá ser obtida por intermédio do sítio <http://www.stn.fazenda.gov.br> clicando no link SIAFI – sistema de Administração Financeira Guia de Recolhimento da União – impressão – GRU Simples. Será necessário o preenchimento dos dados obrigatórios solicitados no formulário. (Unidade Favorecida: 240121; Gestão: 00001 Código de Recolhimento nº 28.830-6) e gratuitamente se a retirada se der por meio do sítio: www.comprasnet.gov.br, observados os procedimentos lá previstos.

4. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

- 4.1.** Até 02 (dois) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.
- 4.2.** Os pedidos de impugnação deverão ser enviados por meio eletrônico para o e-mail licitacoes@ibict.br e ainda protocolados no serviço de Protocolo deste Instituto no seguinte endereço: Setor de Autarquias Sul, Quadra 05, Bloco H, Térreo, Brasília-DF, sendo conhecidos **SOMENTE A PARTIR** da data de protocolização.
- 4.3.** Não serão reconhecidas as impugnações interpostas, enviadas por fax.
- 4.4.** Caberá ao Pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas.
- 4.5.** Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico, no endereço indicado acima.
- 4.6.** As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 4.7.** Todas as respostas aos pedidos de esclarecimentos, impugnações e recursos serão publicadas exclusivamente no Sistema Comprasnet, no local destinado a cada uma das finalidades citadas, cabendo às Licitantes acompanhá-las. Não serão aceitas alegações de desconhecimento das eventuais respostas fornecidas pelo Pregoeiro como justificativa para reclamações contra os atos do Pregoeiro.

5. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

- 5.1.** Poderão participar deste Pregão as licitantes cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam Credenciadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no §3º do artigo 8º da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010.

- 5.1.1.** Os licitantes deverão apresentar declaração, sob as penas da lei, de que cumprem os requisitos legais para a qualificação como microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparado, estando aptos a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos art. 42 a 49 da referida Lei Complementar (Art. 11 do Decreto nº 6.204, de 5 de setembro de 2007).

- 5.1.1.1.** A declaração acima exigida deverá ser manifestada em campo próprio do sistema como condição de participação.

- 5.2.** Não poderão participar desta licitação as licitantes indicadas no item acima que estejam nas seguintes condições:

- 5.2.1.** declaradas suspensas de participar de licitações ou impedidas de contratar com a Administração Pública Federal brasileira, conforme o Art. 87, inciso III, da Lei nº 8.666/93;

- 5.2.2.** declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, nomeadamente aquelas inscritas no Cadastro Nacional de Empresas inidôneas e Suspensas – CEIS, enquanto perdurarem os motivos da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;

- 5.2.3.** que estejam sob falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores, em processo de dissolução ou liquidação;



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 5.2.4.** quaisquer interessados que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;
- 5.2.5.** que possua em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, de servidor ou dirigente de órgão ou entidade contratante ou responsável pela licitação;
- 5.2.6.** sociedades que tenham em seu quadro societário quaisquer das pessoas indicadas no subitem 5.2.5;
- 5.2.7.** no caso do subitem 5.2.6 a restrição poderá ser afastada caso comprovada, no caso concreto, a ausência de ofensa aos princípios da isonomia, impessoalidade e moralidade.
- 5.3.** Como condição para participação no Pregão, a licitante deverá assinalar “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:
 - 5.3.1.** que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;
 - 5.3.2.** que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores, exigência no próprio sistema COMPRASNET;
 - 5.3.3.** 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;
 - 5.3.4.** que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 16 de setembro de 2009.

6. DO CREDENCIAMENTO

- 6.1.** O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 6.2.** O cadastro no SICAF poderá ser iniciado no Portal de Compras do Governo Federal – Comprasnet, no sítio www.comprasnet.gov.br, com a solicitação de login e senha pelo interessado.
- 6.3.** O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.
- 6.4.** O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema, ou ao órgão ou entidade responsável por esta licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 6.5.** A perda da senha ou a quebra de sigilo deverá ser comunicada imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

7. DA VISITA TÉCNICA

- 7.1.** A licitante interessada em participar deste Pregão deverá realizar visita técnica, em conformidade com o item 27 do Termo de Referência – Anexo I deste Edital, à sede do IBICT, em Brasília/DF, com horário previamente agendado pela área de infraestrutura de TIC através dos telefones 61 3217-6257 / 6319, até 1 (um) dia útil antes da data da visita.
 - 7.1.1.** A visita técnica deverá ser realizada em até, no máximo, 2 (dois) dias úteis da abertura do certame licitatório.

8. DO ENVIO DAS PROPOSTAS

- 8.1.** O encaminhamento das propostas terá início com a divulgação do aviso de licitação no sítio www.comprasnet.gov.br, até a hora e data para a abertura da sessão, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas, exclusivamente por meio do sistema eletrônico.
- 8.2.** Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 8.3.** Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 8.4.** O licitante poderá retirar ou substituir a proposta apresentada até a abertura da sessão.
- 8.5.** O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos campos de valor e descrição detalhada do item.
- 8.6.** Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.
- 8.7.** Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços.
- 8.8.** O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

9. DA FORMULAÇÃO DE LANCES

- 9.1.** A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 9.2.** O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.
 - 9.2.1.** A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
 - 9.2.2.** A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 9.3.** O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 9.4.** O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagem entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 9.5.** Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 9.6.** Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas neste Edital.
- 9.7.** O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 9.8.** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 9.9.** Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 9.10.** No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 9.11.** Se a desconexão perdurar por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes.
- 9.12.** A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 9.13.** Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.
- 9.14.** Após a fase de lances, se a proposta melhor classificada não tiver sido ofertada por microempresa ou empresa de pequeno porte e houver proposta apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte até 5% (cinco por cento) superior à melhor proposta, proceder-se-á da seguinte forma, conforme o disposto na Lei Complementar nº 123/06, artº 44, § 2º:



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 9.14.1.** a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada poderá, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo Sistema, que se iniciará após a fase de lances, apresentar uma última oferta, obrigatoriamente abaixo da primeira colocada, situação em que, atendidas as exigências habilitatórias, será adjudicado em seu favor o objeto deste Pregão;
- 9.14.2.** o sistema encaminhará mensagem automática, por meio do chat, convocando a microempresa ou empresa de pequeno porte que se encontra em segundo lugar, a fazer sua última oferta no prazo de 5 (cinco) minutos sob pena de decair do direito concedido;
- 9.14.3.** não sendo vencedora a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada, na forma do subitem anterior, o sistema, de forma automática, convocará as licitantes remanescentes que porventura se enquadrem na condição prevista no caput, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.
- 9.15.** No caso de equivalência dos valores apresentados, será assegurada a preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos do Decreto nº 6.204/2007, artº 5º.

10. DA ACEITABILIDADE PROPOSTA

- 10.1.** Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar para fim de aceitação.
- 10.1.1.** Caso seja identificada a participação de licitante declarada impedida de licitar ou contratar com a Administração Pública brasileira, a proposta será imediatamente recusada, nos termos do Acórdão TCU 3171/2011 - Plenário, sem prejuízo das penalidades cabíveis.
- 10.2.** O Pregoeiro examinará a proposta ou o lance classificado em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para a contratação, devidamente justificado. Será desclassificada oferta que apresentar preço excessivo ou manifestamente inexequível, assim considerado aquele que não venha a ter demonstrada sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos são coerentes com os de mercado.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 10.3.** Para efeito de aceitabilidade da menor proposta ou menor lance, considera-se manifestamente inexecuível, aquele que, comprovadamente, for insuficiente para a cobertura dos custos decorrentes da contratação.
- 10.4.** Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 10.5.** Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, não sendo possível a sua imediata desclassificação por inexecuibilidade, será obrigatória a realização de diligências para o exame da proposta.
- 10.6.** Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.
- 10.7.** Se a proposta ou lance de menor valor não for aceitável, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 10.8.** Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando a nova data e horário para a continuidade.
- 10.9.** O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.
- 10.9.1.** Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.
- 10.9.2.** A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 10.10.** A Administração não se vincula às disposições contidas em Acordos e Convenções Coletivas que não tratem de matéria trabalhista, tais como as que estabeleçam valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

11. DA HABILITAÇÃO

11.1. O Pregoeiro consultará o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, em relação à habilitação jurídica e à regularidade fiscal.

11.1.1. Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF.

11.1.2. Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente através do sítio oficial, o licitante será convocado a encaminhar documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação, ressalvado o disposto quanto à comprovação da regularidade fiscal das microempresas, empresas de pequeno porte e sociedades cooperativas, conforme estatui o art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

11.2. Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF além do nível de credenciamento exigido pela Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010, deverão apresentar documentação nas condições seguintes:

11.2.1. Habilitação jurídica:

11.2.1.1. No caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis.

11.2.1.2. Em se tratando de sociedades comerciais, contrato social ou estatuto em vigor, devidamente registrado, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores.

11.2.1.3. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência.

11.2.1.4. Inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

11.2.2. Regularidade fiscal e trabalhista:

- 11.2.2.1.** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas.
- 11.2.2.2.** Prova de regularidade com a Fazenda Nacional (certidão conjunta, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, quanto aos demais tributos federais e à Dívida Ativa da União, por elas administrados, conforme art. 1º, inciso I, do Decreto nº 6.106/07).
- 11.2.2.3.** Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.
- 11.2.2.4.** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 10 de maio de 1943, nos termos da Lei nº 12.440/2011.

11.2.3. Qualificação econômico-financeira:

- 11.2.3.1.** Certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede do licitante.
- 11.2.3.2.** Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.
 - 11.2.3.2.1.** No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

11.2.3.2.2. Comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um).

11.2.3.2.3. As empresas, **REGISTRADAS OU NÃO no SICAF**, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar que possuem patrimônio líquido mínimo de 05% (cinco por cento) do valor estimado da contratação, de acordo com os parágrafos 2º e 3º, do artigo 31, da Lei nº 8.666/93 e com o art. 44 da Instrução Normativa MPOG nº 02, de 11.10.2010.

11.2.4. Qualificação Técnica e Teste de Conformidade - Empresas cadastradas ou não no SICAF:

11.2.4.1. Atestado (s) de capacidade técnica, fornecido (s) por pessoa (s) jurídica (s) de direito público ou privado, comprovando que a licitante executou atividades compatíveis em características com o objeto desta licitação.

11.2.4.1.1. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do (s) atestado(s) apresentado(s).

11.2.4.1.2. A apresentação de atestados de capacidade técnica ou qualquer outra documentação incompatível com o objeto do certame será interpretada como interferência negativa no normal andamento de qualquer ato da licitação e será passível de aplicação das sanções previstas no art. 81 da Lei n.º 8.666/1993. (item 9.4, TC- 006.580/2009-0, Acórdão nº 1.724/2010- Plenário).

11.3. Além das condições previstas neste instrumento, a licitante melhor classificada deverá apresentar, como condição de habilitação, a declaração de retenção de valores, conforme modelo constante do Anexo IV deste edital, devidamente assinada.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 11.4.** Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.
- 11.5.** Havendo alguma restrição na comprovação fiscal da microempresa ou empresa de pequeno porte, será assegurado o prazo de 2 (dois) 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.
- 11.6.** A não-regularização da documentação implicará decadência do direito à adjudicação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 7º da Lei 10.520/2002, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.
- 11.7.** Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

12. DO ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO

- 12.1.** A proposta melhor classificada, ajustada ao lance dado, e os documentos exigidos para habilitação serão imediatamente encaminhadas ao Pregoeiro pelo sistema Comprasnet, através da opção Acesso Seguro > Login e Senha > Serviços aos Fornecedores > Pregão Eletrônico > Enviar Anexo, no prazo máximo de 2 (duas) horas contados a partir da convocação, sob pena de recusa da proposta.
- 12.1.1.** O prazo estabelecido poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.
- 12.1.2.** Eventualmente, desde que solicitado e autorizado pelo Pregoeiro via chat, os documentos exigidos no subitem anterior poderão ser apresentados via fac-símile (fax) número (61) 3217 – 6499, ou via e-mail licitacoes@ibict.br, no prazo de 2 (duas) horas. Posteriormente, serão remetidos em original, por qualquer processo de cópia reprográfica, autenticada por tabelião de notas, ou por servidor da Administração, desde que conferido(s) com o original, ou publicação em órgão da imprensa oficial, para análise, no prazo de 3 (três) dias úteis, prorrogáveis por igual período – desde que solicitado e justificado pelo adjudicatário e aceita pela Administração, após a



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

Adjudicação no sistema eletrônico sob pena de ser considerada desistente, convocando-se a segunda colocada, sem prejuízo das sanções estabelecidas neste Instrumento.

12.1.3. Após a convocação da proposta e documentação pelo sistema eletrônico, a licitante que, injustificadamente, não encaminha-las no prazo estabelecido, caracterizando a não manutenção de sua proposta, se sujeitará à aplicação da penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União e, será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, conforme estabelecido no Art. 7º da Lei 10.520/2002.

12.2. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

13. DAS MICROEMPRESAS-ME OU EMPRESAS DE PEQUENO PORTE-EPP

13.1. As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação no certame licitatório, deverão observar as normas da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006, bem como o estabelecido neste Edital, na Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, no Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, no Decreto 2.271, de 7 de julho de 1997, das Instruções Normativas SLTI/MPOG nº 2, de 30 de abril de 2008, e nº 02, de 11 de outubro de 2010, no Decreto nº 6.204, de 05 de setembro de 2007, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

13.2. As Microempresas – ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei nº 8.212/1991 e alterações, da Instrução Normativa – RFB nº 971, de 13/11/2009 e alterações, que por ventura vier a ser contratada, não poderá beneficiar-se da condição de optante e estará sujeita a retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor.

13.2.1. A licitante optante pelo Simples Nacional, que por ventura vier a ser contratada, após a assinatura do contrato, no prazo de 90 (noventa) dias, deverá apresentar cópia dos ofícios, com comprovantes de entregar e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra às respectivas Secretarias Federal, Estadual, Distrital e /ou Municipal, nos termos do inciso II, §1º do art. 30 da Lei Complementar nº 123/2006.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 13.2.2.** Caso a licitante optante pelo Simples Nacional não efetue a comunicação no prazo previsto no subitem acima, este Órgão efetuará a comunicação à Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB, para que esta efetue a exclusão de ofício, nos termos do inciso I, art. 29 da Lei Complementar nº 123/2006.
- 13.3.** A vedação de realizar cessão ou locação de mão de obra não se aplica às atividades de que trata o art. 18, §5º -C, da Lei Complementar nº 123/2006, conforme dispõe o art. 18, §5º -H, da mesma Lei Complementar, desde que não exercidas cumulativamente com atividades vedadas.

14. DOS RECURSOS

- 14.1.** Declarada à vencedora, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer (art. 26 do Decreto 5.450/05).
- 14.2.** Havendo a intenção, será concedido o prazo de 03 (três) dias úteis para apresentar as razões de recurso, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses (art.26- Decreto 5.450/05) em campo próprio do sistema.
- 14.3.** A falta de manifestação imediata e motivada da licitante importará a decadência do direito de recurso e adjudicação do objeto pelo Pregoeiro à vencedora.
- 14.3.1.** Intenção motivada de recorrer é aquela que identifica, objetivamente, os fatos e o direito que a licitante pretende que sejam revistos pela autoridade superior àquela que proferiu a decisão.
- 14.3.2.** Não serão conhecidos os recursos interpostos sem manifestação prévia, em campo próprio do sistema, no ato da sessão pública ou fora dos respectivos prazos legais, bem como os enviados por fax.
- 14.3.3.** O simples pedido de vistas aos autos não representa motivo suficiente para manifestar intenção de recursos, uma vez que o processo estará à disposição dos participantes e as propostas apresentadas disponíveis para consulta através do sistema Comprasnet.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 14.4.** O encaminhamento do registro de recurso, bem como da contrarrazão de recurso, são possíveis somente por meio eletrônico (Comprasnet), conforme estabelece o Art. 26º do Decreto n.º 5.450/2005.
- 14.5.** Se não reconsiderar sua decisão, o Pregoeiro submeterá o recurso devidamente informado à consideração da autoridade superior, que proferirá decisão definitiva antes da homologação do procedimento licitatório.
- 14.6.** O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 14.7.** Os autos do processo permanecerão com vistas franqueadas aos interessados na Divisão de Material e Patrimônio – Sala 301 – 3º andar – Bloco “H” – Setor de Autarquias Sul, em Brasília – DF, no horário das 09:00 às 11:30 horas e de 14 às 17 horas.

15. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

- 15.1.** O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.
- 15.2.** Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

16. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

- 16.1.** Homologado o resultado da licitação, terá o adjudicatário o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.
- 16.1.1.** Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura da Ata de Registro de Preços, a Administração poderá encaminhá-la para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja devidamente restituída no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data de seu recebimento.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 16.1.2.** O prazo estabelecido no subitem anterior para assinatura da Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando requerido pelo(s) licitante(s) vencedor(s), durante o seu transcurso, e desde que devidamente aceito.

17. DA VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

- 17.1.** A Ata de Registro de Preços terá validade por 12 (doze) meses a partir da data de sua assinatura.

18. DO TERMO DE CONTRATO

- 18.1.** Após a assinatura da Ata de Registro de Preços, o adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, cuja vigência será até de 12 (doze) meses contados de sua assinatura.
- 18.1.1.** Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.
- 18.2.** O prazo estabelecido acima poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.
- 18.3.** Antes da assinatura do Termo de Contrato, a Administração realizará consulta "on line" ao SICAF e ao Cadastro Informativo de Créditos não Quitados - CADIN, cujos resultados serão anexados aos autos do processo.
- 18.4.** Se o adjudicatário, no ato da assinatura do Termo de Contrato, não comprovar que mantém as mesmas condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após a verificação da aceitabilidade da proposta, negociação e comprovados os requisitos de habilitação, celebrar a contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

19. DA REPACTUAÇÃO

- 19.1.** As regras acerca da repactuação contratual são as estabelecidas na Minuta de Contrato, Anexo III deste Edital.

20. DA GARANTIA

- 20.1.** A Licitante vencedora deverá prestar garantia, no prazo de 5 (cinco) dias após assinatura do Contrato, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global dos serviços, na modalidade a ser escolhida pela mesma, que ficará sob a responsabilidade do IBICT, consoante o § 1º, do art. 56, da Lei nº 8.666/93, nos termos do Termo de Referência, anexo I deste Edital e da Minuta de Contrato, Anexo III deste Edital.

21. DA CONTA VINCULADA

- 21.1.** Para garantia do cumprimento das obrigações trabalhistas o CONTRATANTE solicitará a CONTRATADA à abertura de Conta Vinculada, nos termos do art. 19. A e do Anexo VII da Instrução Normativa MPOG/SLTI nº 02/2008 e suas alterações, obedecendo ao estabelecido na Minuta de Contrato, Anexo III deste Edital.

22. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

- 22.1.** As obrigações da Contratante e da Contratada estão previstos no Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

23. DA EXECUÇÃO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO

- 23.1.** Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

24. DO PAGAMENTO

- 24.1.** O pagamento será efetuado em conformidade com o especificado no Contrato, Anexo III deste Edital.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

25. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 25.1.** Aquele que, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no edital e no contrato e das demais cominações legais.
- 25.2.** No caso de descumprimento de qualquer obrigação editalícias, poderá a Administração aplicar multa, graduável entre 1% e 20% do valor total da proposta conforme a gravidade do fato apurado em processo administrativo no qual serão assegurados o contraditório e a ampla defesa.
- 25.3.** A contratada que inadimplir as obrigações assumidas no todo ou em parte, ficará sujeita às sanções e ao pagamento de multas previstas, conforme o caso, no Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

26. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 26.1.** É facultada ao Pregoeiro ou à autoridade competente, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução de assunto relacionado ao presente procedimento licitatório, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar da proposta.
- 26.2.** A critério do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia a presente licitação poderá ser:
- **adiada**, por conveniência exclusiva da Administração;
 - **revogada**, a juízo da Administração, se for considerada inoportuna ou inconveniente ao interesse público, decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta;
 - **anulada**, se houver ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.
- 26.3.** A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do Pregão constarão de Ata



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

divulgada no sistema eletrônico, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas no art. 30 do Decreto nº 5.450/2005 e na legislação pertinente.

- 26.4.** Constatado o atendimento das exigências fixadas no Edital e seus Anexos a licitante será declarada vencedora da licitação, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação e submetido à autoridade competente para homologação.
- 26.5.** Constatada a regularidade dos atos e procedimentos, decididos os recursos se houver, a autoridade competente adjudicará e homologará a licitação para determinar a contratação.
- 26.6.** As decisões do Pregoeiro somente serão consideradas definitivas após homologação pela autoridade.
- 26.7.** A contagem dos prazos estabelecidos neste Edital excluirá o dia do início e incluirá o vencimento. No caso do início ou vencimento do prazo recair em dia que não haja expediente no Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, o termo inicial ou final se dará no primeiro dia útil subsequente.
- 26.8.** Este Edital deverá ser lido e interpretado na íntegra e após apresentação da documentação e da proposta, não serão aceitas alegações de desconhecimento ou discordância de seus termos.
- 26.9.** As proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação, obrigando-se a declarar, sob as penalidades legais, a superveniência de fatos impeditivos da habilitação, nos termos do § 2º art. 32 da Lei 8.666/93. Exigência no próprio sistema COMPRASNET.
- 26.10.** Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecidos, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.
- 26.11.** Quando for o caso, a proponente que vier a ser contratada ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado, em conformidade com a Lei 8.666/93, Art. 65, § 1º.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 26.12.** As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento do interesse da Administração.
- 26.13.** É expressamente vedada à CONTRATADA a contratação de servidor ou empregado, bem como de familiar de agente público que exerça cargo em comissão ou função de confiança no MCTI/IBICT ou em Entidade a eles vinculadas, conforme Art. 7º do Decreto nº 7.203 de 04 de junho de 2010.
- 26.14.** Acompanham este Edital os seguintes Anexos:
- Anexo I – Termo de Referência e seus anexos;
 - Anexo II – Minuta de Ata de Registro de Preços;
 - Anexo III - Minuta de Contrato;
 - Anexo IV – Autorização para retenção de valores.
- 26.15.** Após a homologação, o resultado da licitação será disponibilizado no endereço eletrônico www.comprasnet.gov.br, por meio do link Acesso livre>Consulta>Resultados de Licitações, (código UASG 240121) para conhecimento da sociedade em geral e dos fornecedores, não implicando ainda o direito à contratação.
- 26.16.** A Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal é o foro competente para solucionar os litígios decorrentes deste Edital, ficando excluído qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Brasília, 06 de dezembro de 2012.

Reginaldo de Araújo Silva
Autoridade Competente



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ANEXO I - DO EDITAL

TERMO DE REFERÊNCIA E SEUS ANEXOS

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. Constitui objeto do presente processo licitatório a contratação de empresa especializada para a prestação de Serviços de Sustentação e Suporte à Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações – TIC nas instalações do IBICT/DF, IBICT/RJ e POP/DF - compreendendo os serviços de atendimento a usuário, suporte técnico a infraestrutura de TIC e sustentação aos sistemas legados do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT, além de implantação, operação e gestão da Central de Atendimento aos Usuários, por intermédio do fornecimento de ferramenta de gestão dos serviços de atendimento ao usuário, conforme as práticas preconizadas pelo modelo ITIL – Information Technology Infrastructure Library, e de acordo com os quantitativos e padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos neste Termo de Referência.
- 1.2. A contratação abrange o fornecimento, pela CONTRATADA, de recursos necessários para a prestação dos serviços, tais como: recursos humanos especializados, instalações físicas, processos de trabalho, melhores práticas, procedimentos de gestão e qualidade, relatórios e especificações técnicas, software de gestão de serviços, e quaisquer outros recursos necessários para viabilizar o serviço, de acordo com os requisitos descritos neste instrumento.
- 1.3. A CONTRATADA deverá obedecer aos padrões técnicos e requisitos estabelecidos neste instrumento, sem garantia de consumo mínimo, na forma de serviços continuados. Os serviços prestados terão sua respectiva qualidade e conformidade aferidas por meio de critérios objetivos, mensurados por meio de indicadores e níveis de serviço estabelecidos, vinculados às fórmulas específicas de cálculo, e pagos pelo quantitativo mensal de tarefas executadas em Ordens de Serviços efetivamente aprovadas pelo IBICT.
- 1.4. A presente contratação trata-se de serviço comum e continuado por período de 12 (doze) meses, renováveis em acordo à legislação.
- 1.5. Os serviços técnicos são relativos às atividades descritas no ANEXO-II-Catálogo de Tarefas deste Termo de Referência. O catálogo poderá ser revisto no decorrer da execução contratual, visando adequá-lo ao cenário vigente.

2. DA CLASSIFICAÇÃO DA CONTRATAÇÃO E DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

2.1. CLASSIFICAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

- 2.1.1. A presente contratação consiste na execução de serviço comum e continuado,



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

conforme disposto no Art. 1º da Lei 10.520/02, visto que os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos. Assim, tendo por base a natureza dos serviços descritos neste instrumento e as demais normas vigentes, aliado ao fato de que os serviços, independente da complexidade, são comuns, sugere-se a adoção da modalidade Pregão.

- 2.1.2. A natureza dos serviços descritos neste Termo de Referência - TR é própria para que sejam contratados mediante Pregão, nos termos da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993; Decreto n.º 7174, de 12 de maio de 2010; Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002; do Decreto n.º 5.450, de 31 de maio de 2005; do Decreto n.º 1.070, de 02 de março de 1994; IN n.º 02/2008 de 30 de abril de 2008, IN n.º 04/2010 de 12 de novembro de 2010 e demais legislação pertinentes, bem como nas condições previstas neste instrumento. Invocados para sugerir a modalidade e tipo do certame a ser realizado.
- 2.1.3. Corroborando, tem-se o Acórdão Nº 2.471/2008 do Tribunal de Contas da União, o qual prescreve:
- “9.2.1 A licitação de bens e serviços de tecnologia da informação considerados comuns, ou seja, aqueles que possuam padrões de desempenho e de qualidade objetivamente definidos no edital, com base em especificações usuais de mercado, deve ser obrigatoriamente realizada pela modalidade pregão, preferencialmente, na forma eletrônica. (...)”*
- 9.2.2. Devido à padronização existente no mercado, os bens e serviços de tecnologia da informação geralmente atendem a protocolos, métodos e técnicas preestabelecidos e conhecidos e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado. Logo, via de regra, esses bens e serviços devem ser considerados comuns para fins de utilização da modalidade Pregão (Lei nº 10.520/2002, art. 1º);”*
- 2.1.4. Nesse contexto, considera-se que a contratação dos serviços ora descritos neste Termo de Referência enquadra-se na modalidade de Pregão Eletrônico do Tipo Menor Preço Global, que se constitui no critério de seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática.
- 2.1.5. Esse instrumento guarda também observância à lei de licitações para contratação de serviços na administração pública e atende à necessidade presente no Plano de Terceirização de Serviços de TI do Plano Diretor de Tecnologia da Informação do IBICT – PDTI em vigência.
- 2.1.6. Como membro do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática – SISP, o IBICT espera obter, com esta contratação, o total alinhamento com as orientações emanadas da Estratégia Geral de Tecnologia da Informação – ECGTI e com a legislação vigente, no que diz respeito à



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

substituição do atual contrato de serviço de TIC.

2.2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

2.2.1. Este termo de referência foi elaborado à luz dos seguintes normativos:

- 2.2.1.1. Decreto-lei nº 200/1967, art. 10, § 7º - Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências.
- 2.2.1.2. Lei nº 8.666/1993 – Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.
- 2.2.1.3. Lei nº 10.520/2002 – Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.
- 2.2.1.4. Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991 art. 3º. e do Decreto n. 7.174, de 12 de maio de 2011, art. 5º, que assegura a preferência na contratação, nos termos do disposto no art. 3º. da lei no. 8248, de 23 de outubro de 1991, para fornecedores de bens e serviços, observada a seguinte ordem:
 - 1. Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;
 - 2. Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e
 - 3. Bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.
- 2.2.1.5. Decreto nº 2.271/1997 – Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública e especifica que as atividades materiais acessórias, inclusive as de informática, serão, de preferência, objeto de execução indireta.
- 2.2.1.6. Instrução Normativa SLTI nº 2/2008 - Dispõe sobre regras e diretrizes para contratação de serviços continuados ou não. Essa norma aplica-se subsidiariamente à IN/SLTI 4/2008.
- 2.2.1.7. Instrução Normativa SLTI nº 4/2010 – Nova Instrução Normativa para contratações de Soluções de Tecnologia da Informação e Manual de Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação.
- 2.2.1.8. Acórdão 2.471/2008 - TCU - Plenário - "Terceirização na Administração Pública Federal", subtema "Terceirização em Tecnologia da Informação".
- 2.2.1.9. Acórdão 313/2004 – TCU Plenário – Manifestou entendimento de que a Lei



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

nº 10.520/2002 revogou as disposições contrárias a ela contidas no Decreto nº 1.070/1994, onde exigia “técnica e preço” para toda e qualquer licitação para contratação de “bens e serviços”. Também orienta o administrador público a analisar onde a modalidade pregão é aplicável.

2.2.1.10. Acórdão nº 1099/2008 – TCU Plenário – Manifestou entendimento de que, havendo dependência entre os serviços que compõem o objeto licitado, a opção pelo não parcelamento mostra-se adequada, no mínimo do ponto de vista técnico.

2.2.1.11. Nota Técnica nº 01/2008 – SEFTI/TCU – Estabelece o conteúdo mínimo do projeto básico ou termo de referência para contratação de serviços de tecnologia da informação – TI.

2.2.1.12. Nota Técnica nº 02/2008 – SEFTI/TCU – Estabelece o uso do pregão para aquisição de bens e serviços de tecnologia da informação.

3. DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.1. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE E MODELO DE CONTRATAÇÃO

3.1.1. Fundado no dia 04 de março de 1954 a partir do antigo Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD), o IBICT é um órgão público federal da administração direta pertencente à estrutura de unidades de pesquisa do Ministério da Ciência Tecnologia e Inovação (MCTI). A transformação do IBBBD em IBICT, em 1976, teve como objetivo preencher uma lacuna do Sistema Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico quanto à necessidade de fornecimento de informações em ciência e tecnologia. O IBICT hoje é uma das unidades de pesquisa do Ministério tendo como sua principal missão institucional promover a competência, o desenvolvimento de recursos e a infraestrutura de informação em ciência e tecnologia para a produção, socialização e integração do conhecimento científico-tecnológico do Brasil.

3.1.2. Hoje, o IBICT tornou-se referência em projetos voltados ao movimento do acesso livre ao conhecimento; ao lançamento da incubadora do Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER) e da incubadora de revistas (INSEER); dos Sistemas de Arquivos Digitais (D-SPACE e DiCi) e do Portal Brasileiro de Repositórios e Periódicos de Acesso Livre (OASIS.Br). A Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações utiliza as mais modernas tecnologias do Open Archives e integra os sistemas de informação de teses e dissertações nas instituições de ensino e pesquisa brasileiras. Outro produto é o número internacional normalizado para publicações seriadas (ISSN), que é operacionalizado por uma rede internacional com sede em Paris. No Brasil, o IBICT atua como centro nacional dessa rede.

3.1.3. O IBICT não dispôs ao longo dos últimos anos, em seu quadro, servidores em



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

número real suficiente e devidamente capacitados para atender as necessidades relacionadas aos serviços objeto desta contratação suficiente para atender às demandas de informatização, razão pela qual vem utilizando a contratação de execução indireta de serviços, par realização das atividades de tecnologia da informação.

- 3.1.4. A crítica do modelo de contratação e operação adotado no âmbito do contrato atual evidenciou a necessidade de progressos bem como a adequação plena ao modelo de contratação a IN-04/2010-SLTI/MP (que trata da contratação de soluções de TI da Administração Pública Federal), que veio inovar, ao preceituar um novo modelo para as licitações de TI, onde dentre outras mudanças significativas, há um destaque maior no papel do planejamento e o fim do emprego das contratações sob a modalidade adversas possibilitando a correta modernização técnica e o aumento da capacidade de atendimento através da execução de serviços especializados em Tecnologia da Informação.
- 3.1.5. Visando atender o que preconiza a IN-04/2010-SLTI/MP, a crescente demanda e a série de melhorias, evoluções tecnológicas, bem como manter a alta disponibilidade dos sistemas de informação e manutenção da sua infraestrutura, o IBICT carece contar com estrutura de prestação de serviços adequada às exigências de suas áreas de negócio. Desta forma, a contratação dos serviços especializados em tecnologia da informação visa prover a instituição de suporte técnico necessário para o atendimento aos objetivos estratégicos do IBICT, por meio da execução operacional das atividades rotineiras, implementação e manutenção da infraestrutura de informática, provendo recursos que possibilitam o acesso aos sistemas de informação com segurança, imprescindível no desenvolvimento de suas tarefas institucionais e necessárias a manutenção do que se espera de um órgão de sua importância.
- 3.1.6. A dependência tecnológica do Instituto é ampla, sendo quase a totalidade de seus processos funcionais suportados pela TI, dentre as quais: suporte as atividades rotineiras, implementação e manutenção da infraestrutura de informática e a solução - Sistema Integrado de Gerenciamento de Serviços de TI que gerará ao IBICT a evolução tecnológica necessária proporcionando, assim um aumento de eficiência, acompanhamento da evolução tecnológica trazendo economia de recursos, alto grau de satisfação e atingindo as expectativas.
- 3.1.7. No caso específico dos serviços especializados em TIC refere-se a atividades de forma continuada, presencialmente nas dependências do Instituto e/ou nas dependências da Contratada de acordo com a necessidade e em conformidade com os padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos pelo IBICT.
- 3.1.8. Cabe destacar o papel do IBICT como instituição de abrigo do Ponto de Presença da Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (POP/DF) e na sua responsabilidade no gerenciamento do Núcleo de Operação e Controle (NOC), compreendendo o



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

conjunto de atividades relativas a suporte, operação e monitoração da rede corporativa e da disponibilidade de enlaces do “backbone”.

- 3.1.9. Para a presente contratação, será utilizada a unidade de referencia definida como Unidade de Suporte Técnico – UST e a classificação das atividades em diferentes níveis de complexidade.
- 3.1.10. A unidade de referência adotada para sua validação é inicialmente equivalente a uma hora de trabalho. Dada a variação na complexidade das atividades existentes nas tarefas previstas e também a criticidade de uso do serviço em relação ao seu funcionamento com a finalidade principal da organização, faz-se necessário criar outros níveis de complexidade para tais atividades. Assim, foram definidos cinco níveis de complexidade: Baixa, Intermediária, Media, Alta e Especialista.
- 3.1.11. Diretamente proporcional à elevação do nível de complexidade da atividade especificada ou de sua criticidade, eleva-se a especialização do profissional que dará cumprimento a cada rotina demandada, e, por consequência a quantidade de UST deverá ser ajustada para que a CONTRATADA seja adequadamente remunerada pelo uso do profissional disponibilizado.
- 3.1.12. Desta forma, trata-se de uma contratação que segue as tendências de uma modernidade que precisa dispor da informação a todo instante, desenvolvendo e monitorando os sistemas, bem como atendendo os usuários de toda infraestrutura do IBICT e afins ao sistema que se pretende contratar, estes se circunscrevem na modalidade de solução de cunho continuado e de elevado nível de especialização.
- 3.1.13. A partir da análise dos diversos modelos e levando em consideração a utilização dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC e a importância do suporte técnico tempestivo aos usuários das soluções de TIC visando à continuidade das atividades institucionais, o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - IBICT adotará o modelo de Governança do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática – SISIP, o qual o CONTRATANTE pagará pelos serviços efetivamente prestados, mas estes se submetem a padrões e métricas previamente estabelecidos, a resultados esperados, a procedimentos e qualificações para execução em conformidade com os padrões adotados pela organização, cabendo à empresa CONTRATADA cumprir as atividades solicitadas dentro do esforço estimado. Por conseguinte, evita-se o desperdício de recursos públicos, favorece um controle mais eficaz dos serviços e aumenta a chance de obtenção oportuna dos resultados pretendidos.
- 3.1.14. A tabela abaixo define a correlação entre a complexidade de cada atividade e a quantidade de UST's equivalentes:

Tabela – Equivalência de Complexidade de Atividades em UST's

Complexidade de Atividade	Descrição	Fator de Multiplicação
----------------------------------	------------------	-------------------------------



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

BAIXA (B)	Atividades de monitoração remoto de ambiente por meio de ferramentas, incluindo acionamento de plano de comunicação em caso de identificação de falhas; controle de acesso, impressão, alimentação de sistemas e registro em controles apropriados das inconsistências e correções efetuadas, abertura, acompanhamento e fechamento de chamados internos e de suporte com fornecedores.	1
INTERMEDIÁRIA (I)	Atividades operacionais como cadastro de usuários, alimentação de sistemas técnicos, documentação de rotinas técnico-operacionais, execução de scripts, operação de ferramentas e sistemas de controle, atualização de aplicações corporativas.	1,5
MÉDIA (M)	Serviços técnicos com mediano grau de análise, como atividades de monitoração de ambiente on-site por meio de ferramentas, criação de políticas operacionais, ajuste de documentações, desenvolvimento de scripts, procedimentos de monitoração, leitura de relatórios e isolamento das falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, cadastro de serviços e correções que necessitam de uso de senhas fortes, estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais e de monitoramento para processos proativos e reativos, instalação e configuração de equipamentos e softwares básicos, correções de padrões de serviços.	3,5
ALTA (A)	Implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajuste de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhora ou correção do desempenho, adequação e substituição de ferramentas para administração e gerência de serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a softwares, equipamentos e ferramentas críticas, criação de políticas de instalação, correção e acompanhamento, automatização de atividades.	6
ESPECIALISTA (E)	Atividades que requeiram conhecimento especialista e que não enquadre no item anterior por não ser considerada rotineira como modelagem de processo de trabalho, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram recursos de consultoria e auditoria para soluções específicas e diversas do rotineiro.	10



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 3.1.15. As previsões das atividades demandadas para a execução do objeto deste contrato estão dispostas no Anexo II do Edital denominado “Catálogo de Tarefas”.
- 3.1.16. As demandas encontram-se detalhadas em procedimentos que deverão ser executadas conforme processos internos de execução, distribuídos por complexidade e tempo necessário para execução, definindo o custo final em UST. O modelo permitirá que seja contratado suporte para serviços técnicos abrangendo toda a infraestrutura atual, sem impedir que, após as intervenções e implantação dos processos de melhoria, as atividades e tarefas sejam inseridas, excluídas e/ou substituídas por outras.
- 3.1.17. É imprescindível que os recursos técnicos envolvidos para execução dos serviços estejam alocados nas instalações da CONTRATANTE, sob supervisão exclusiva pelo representante da empresa CONTRATADA. Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da CGTI/IBICT, notadamente do CPD do IBICT/DF e RJ e do Ponto de Presença da RNP no Distrito Federal - POP/DF e respectivas áreas de negócio do IBICT e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança e controle, sendo possível, para determinadas atividades, execução ou operacionalização remota a ser previamente definida pelo IBICT.
- 3.1.18. Portanto, a utilização “on-site” de recursos profissionais para atividades de monitoração e operação, execução das demandas e tarefas de suporte a infraestrutura de redes e de comunicação será necessária e exigida, buscando assim não só a prestação dos serviços com a qualidade definida, como também a sua continuidade em conformidade com as atividades fins da Organização.

3.2. ALINHAMENTO COM AS NECESSIDADES DE NEGÓCIO

- 3.2.1. O IBICT é um órgão público federal da administração direta pertencente à estrutura de unidades de pesquisa do Ministério da Ciência Tecnologia e Inovação - MCTI. O Instituto hoje é uma das unidades de pesquisa do Ministério tendo como sua principal missão institucional promover a competência, o desenvolvimento de recursos e a infraestrutura de informação em ciência e tecnologia para a produção, socialização e integração do conhecimento científico-tecnológico do Brasil.
- 3.2.2. Como a grande maioria das organizações do século XXI, a dependência tecnológica das áreas meio e fim do IBICT é profunda, sendo quase a totalidade de seus processos produtivos suportados e, até mesmo existentes, em virtude das Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC. São vários os serviços de TIC que suportam as áreas de negócio, como sistemas de informação, banco de dados, correio eletrônico, acesso à internet, repositório de arquivos departamentais, cópias de segurança (backup), voz sobre IP, dentre muitos outros existentes.
- 3.2.3. Considerando que a informação é o segundo maior patrimônio de uma



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

organização, logo depois do indivíduo, é especialmente necessário que existam princípios, métodos e procedimentos, preventivos e corretivos, que resguardem e promovam a segurança da informação e seus principais atributos, a saber: integridade, confidencialidade e disponibilidade, permitindo que todos possam compartilhar informações de maneira saudável internamente ao IBICT, com outras entidades públicas e com a sociedade.

- 3.2.4. Além disso, a evolução tecnológica é constante e torna-se um grande desafio para o IBICT acompanhar e evoluir de maneira a utilizar os melhores métodos e ferramentas existentes, proporcionando, assim, um aumento da sua eficiência, eficácia e efetividade, trazendo economia de recursos, alto grau de satisfação e atingindo as expectativas da sociedade em relação ao seu papel como organização pública.
- 3.2.5. É também conhecida a escassez de recursos humanos especializados nas organizações públicas. No caso do IBICT, a Coordenação Geral de Tecnologia da Informação e Informática – CGTI – não dispõe de servidores em número suficiente para atender às necessidades relacionadas à sustentação e suporte a infraestrutura de TIC.
- 3.2.6. Desta forma, e considerando a função do servidor público em seus principais papéis, a saber, gestor e técnico, a CGTI necessita contratar as etapas operacionais que compõe o serviço previsto nesta contratação, com respaldo tanto na legislação quanto no Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2012-2013.

3.3. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

- 3.3.1. São esperados o atendimento das seguintes expectativas com a presente contratação:
 - 3.3.1.1. Como órgão vinculado ao MCTI – Ministério da Ciência, Tecnologia e Informação o IBICT espera com esta contratação automatizar os processos e demandas destinadas a TIC, total alinhamento as orientações emendadas ao PDTI 2012/2013, à Legislação vigente e a cultura organizacional do Ministério.
 - 3.3.1.2. Agilidade e qualidade no atendimento à demanda de suporte aos usuários da rede do IBICT e aumento do grau de satisfação com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI.
 - 3.3.1.3. Melhoria dos processos operacionais e gerenciais das áreas meio e fim, a partir da maior disponibilidade dos recursos computacionais, consequentemente, melhorando a qualidade e o controle das atividades de gestão pública.
 - 3.3.1.4. Maior produtividade nos processos de suporte às necessidades de



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

informática dos usuários, melhorando a capacidade de atendimento as demandas de TIC do IBICT.

- 3.3.1.5. Otimizar os recursos destinados à área de suporte aos usuários, por meio da utilização de métricas de atendimento, aumento da qualidade dos produtos finais, padronização de processos e ganhos de escala através de contratações corporativas.
- 3.3.1.6. Usar e incorporar padrões e melhores práticas de mercado na área de suporte, tais como: COBIT, ISO/IEC 20000 e ITIL.
- 3.3.1.7. São esperados o atendimento dos seguintes resultados com a presente contratação:
- 3.3.1.8. Manter alta disponibilidade de seus serviços e produtos, propiciando o permanente acesso aos Órgãos do Governo Federal, Comunidades de Ciência e Tecnologia e à Sociedade em geral.
- 3.3.1.9. Possibilitar a Gestão do Contrato dos serviços por meio da instalação para uso do IBICT de software aplicativo de “Governança” especializado no gerenciamento do suporte técnico e atendimento dos - NMS (Níveis Mínimo de Serviços) conhecidos tecnicamente como SLA's do inglês Service Level Agreement (acordo firmado, que descreve o serviço de TI, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo). contemplando, no mínimo, a disciplina ITIL (Information Technology Infrastructure Library) conforme: Incidente, problema, mudança, configuração, liberação e níveis de serviço. Também possibilitar o monitoramento constante dos ativos de Tecnologia da Informação de maneira a maximizar os aspectos relacionados à Segurança da Informação e COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) conforme seus domínios e boas práticas.
- 3.3.1.10. Melhorar a capacidade do IBICT em planejar e atender aos seus objetivos por meio da utilização da Tecnologia da Informação e Comunicação.
- 3.3.1.11. Cumprir as solicitações de suporte técnico dos usuários observados os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos.
- 3.3.1.12. Atender, com alto nível de satisfação, às solicitações de suporte técnico remoto, presencial e especializado.
- 3.3.1.13. Disponibilizar os serviços de sustentação e suporte à infraestrutura de TIC no nível de aceitação desejável pelas áreas meio e fim do IBICT a fim de reduzir os riscos de interrupção dos serviços.
- 3.3.1.14. Documentar todas as atividades realizadas a fim de subsidiar auditorias, estatísticas e históricos, bem como criar uma base histórica dos tratamentos



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

de incidentes e solicitações à área de TI.

- 3.3.1.15. Manter os equipamentos de informática, de acordo com as políticas de Tecnologia da Informação do IBICT.
- 3.3.1.16. Realizar atendimento remoto e presencial tempestivo; orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos aos serviços, transações, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos, e demais produtos e serviços, disponíveis na rede do IBICT.
- 3.3.1.17. Serviços ágeis para realizar os diagnósticos e todas as ações de reconfigurações e/ou reinstalações necessárias para restabelecer o pleno funcionamento dos recursos de TIC.
- 3.3.1.18. Reduzir o tempo de restauração da operação normal dos serviços, com o mínimo de impacto nos processos de negócios do IBICT, dentro dos Níveis de Serviços Exigidos e prioridades determinadas.
- 3.3.1.19. Melhorar o aproveitamento da Tecnologia no atendimento da demanda de novas soluções e a evolução dos sistemas, serviços e portais web existente, tanto finalísticos quanto administrativos.
- 3.3.1.20. Prover maior flexibilidade e agilidade na execução de projetos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- 3.3.1.21. Prover maior agilidade no atendimento de eventuais contingências.
- 3.3.1.22. Melhorar o nível de atendimento às demandas dos usuários finais, relacionadas ao apoio técnico no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados na rede.
- 3.3.1.23. Prover soluções às demandas de infraestrutura dentro do prazo hábil exigido no Nível Mínimo de Serviço para sustentação operacional dos serviços do IBICT.
- 3.3.1.24. Melhorar o processo de gestão dos recursos tecnológicos do IBICT (hardware, software e aplicativos).
- 3.3.1.25. Garantir o grau de satisfação dos usuários dos serviços de infraestrutura de tecnologia acima de 85%.
- 3.3.1.26. Garantir disponibilidade de serviço de atendimento a Infraestrutura de tecnologia em 99,5%.
- 3.3.1.27. Internalizar melhores práticas de gestão e execução de serviços na área de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- 3.3.1.28. Prover o registro e documentação de todos os incidentes, demandas e processos de infraestrutura.
- 3.3.1.29. Garantir disponibilidade, confiabilidade e integridade das informações



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

relacionadas à Infraestrutura de servidores e redes.

- 3.3.1.30. Automatizar os processos de gestão de demandas destinadas à área de Tecnologia da Informação e Comunicação, proporcionando maior agilidade na prestação dos serviços oferecidos pela área de Tecnologia – CGTI.
- 3.3.1.31. Aumentar a produtividade e controle de qualidade dos chamados, melhorando a distribuição dos atendimentos direcionados aos profissionais.
- 3.3.1.32. Manutenção e atualização de novas tecnologias no gerenciamento de serviços com metodologias e frameworks aderentes a boas práticas do ITIL.
- 3.3.1.33. Minimizar ao máximos os retrabalhos e o tempo de atendimento de falhas, atuando de maneira proativa, antes mesmo da abertura de uma solicitação e/ou chamado.
- 3.3.1.34. Convergência de esforços para atendimento das demandas formuladas pelas áreas e unidades demandantes.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. A presente contratação compreende os seguintes serviços:

- 4.1.1. Planejamento, implantação e operação da Central de Atendimento (Service Desk) e dos processos “Gerenciamento de Incidentes”, “Gerenciamento de Problemas”, “Gerenciamento de Mudanças”, “Gerenciamento de Nível de Serviço”, “Gerenciamento do Conhecimento” e “Gerenciamento de Configuração”, de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL – Information Technology Infrastructure Library versão 3 ou superior;
 - 4.1.2. A Central de Atendimento prestará atendimento e suporte técnico especializado de primeiro e segundo níveis em TIC, de forma remota e/ou presencial, aos usuários do IBICT;
 - 4.1.3. Suporte técnico especializado, de maneira presencial, à infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações; e
 - 4.1.4. Sustentação aos sistemas legados do IBICT;
- 4.2. Os serviços envolvem a execução de atividades de rotina, que devem ser prestados de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho das áreas de negócio, atividades de suporte que requeiram atendimento imediato às necessidades de usuários e da infraestrutura de TIC e atividades de demanda que têm por finalidade implantar serviços para atender os prazos dos projetos estratégicos da direção do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI.
- 4.3. O valor global do contrato resultante da presente licitação será fixado com base no dimensionamento do objeto e especificações constantes neste Termo de Referência.
- 4.4. Os serviços de atendimento remoto, da Central de Atendimento, serão executados nas



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

instalações da CONTRATADA, e os serviços de atendimento de 2º nível nas instalações do IBICT. Ambos os serviços serão prestados na plataforma tecnológica descrita neste Termo de Referência, que poderá ser alterada a qualquer tempo e a exclusivo critério do IBICT.

5. ESTRUTURA DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

5.1. A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência.

5.2. CENTRAL DE SERVIÇOS

5.2.1. A CONTRATADA deverá planejar, implantar e operacionalizar a Central de Atendimento, conforme as práticas preconizadas pelo modelo ITIL versão 3 ou superior;

5.2.2. A Central de Atendimento será o ponto único de contato dos usuários de TI do IBICT para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, com apoio de consultas à base de conhecimento e IC's e uso de ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras;

5.2.3. A Central de Atendimento deverá:

5.2.3.1. Estar instalada no ambiente da CONTRATADA e possuir serviço de telefonia 0800 para recepção dos chamados via telefone;

5.2.3.2. Registrar no sistema de Gestão de Serviços as informações sobre as requisições/chamados de forma a possibilitar o encaminhamento da solução adequada, a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial;

5.2.3.3. Supervisionar a resolução de todos os chamados/incidentes, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o incidente for resolvido, a Central de Atendimento deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido aceita pelo usuário;

5.2.3.4. Fornecer ao usuário informações sobre o andamento dos chamados por ele abertos.

5.2.4. Os chamados à Central de Atendimento serão feitos diretamente via telefone, e-mail ou website do sistema de Gestão de Serviços a ser fornecido pela CONTRATADA. A mesma deverá identificar necessidade de treinamento e indicar acesso a ajuda/manuais da ferramenta aos usuários para completa orientação na abertura e classificação das requisições/chamados;

5.2.5. O horário de atendimento da Central de Atendimento será de segunda à sexta-feira, das 8h (oito horas) às 18h (dezoito horas), de modo ininterrupto.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

5.3. SERVIÇO DE ATENDIMENTO NÍVEL 1

- 5.3.1. O objetivo do serviço de Atendimento Nível 1 será assegurar a maior disponibilidade possível das soluções de TI do IBICT, por meio da execução de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte;
- 5.3.2. O Atendimento Nível 1 será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas previstas a seguir:
- 5.3.2.1. Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TI, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro do prazo determinado neste instrumento;
 - 5.3.2.2. Atuar como ponto primário de contato entre o usuário e os provedores internos e externos de serviços de TI do IBICT;
 - 5.3.2.3. Analisar, classificar, priorizar e solucionar os chamados (requisições de serviços e incidentes, etc.), com auxílio de consultas à base de conhecimento;
 - 5.3.2.4. Finalizar as requisições/chamados resolvidos neste nível, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias para geração das estatísticas de atendimento;
 - 5.3.2.5. Encaminhar para o serviço de atendimento Nível 2, ou demais provedores internos e externos de serviços de TI, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados, informando o motivo do repasse e, nos casos de provedores externos, o número de controle ou protocolo de abertura de solicitação externa;
 - 5.3.2.6. Repassar para o Atendimento Nível 2 o registro de soluções de contorno ou definitivas aplicadas nos atendimentos não solucionados, para análise da equipe subsidiando a pretendida solução do problema;
 - 5.3.2.7. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de requisições/chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe ou provedor de serviço interno ou externo;
 - 5.3.2.8. Registrar no sistema de Gestão de Serviços de TI todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas e aplicadas;
 - 5.3.2.9. Correlacionar chamados abertos com outros chamados, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 5.3.2.10. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação, equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do IBICT e seu uso;
- 5.3.2.11. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
- 5.3.2.12. Identificar e reportar imediatamente ao preposto da CONTRATADA problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do IBICT ou situação excepcional, fora do seu controle ou alçada;
- 5.3.2.13. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços;
- 5.3.2.14. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues e/ou disponibilizados pelo IBICT;
- 5.3.2.15. Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TI, conforme orientações do IBICT.

5.4. SERVIÇO DE ATENDIMENTO NÍVEL 2 – REMOTO/PRESENCIAL

- 5.4.1. O Atendimento de Nível 2 atuará como suporte de segundo nível para incidentes e requisições de serviço, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários especiais;
- 5.4.2. A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
- 5.4.3. A CONTRATADA deverá atualizar dados do chamado na solução de Gestão de Serviços, o momento que o atendimento é iniciado e concluído, bem como inserir as atividades executadas e a solução e/ou o serviço realizado, para avaliação do cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos;
- 5.4.4. O IBICT poderá, a seu critério, solicitar serviço extraordinário para o Atendimento Nível 2, fora do horário e dia normal de expediente. Para tal, a CONTRATADA deverá ser previamente informada da previsão de serviço extraordinário com no mínimo 24 horas (vinte e quatro) horas de antecedência do seu início;
- 5.4.5. Quanto ao horário de funcionamento, o IBICT poderá requerer sua alteração, por



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

motivo de força maior ou de caso fortuito, eventualmente, os horários de atendimento poderão ser estendidos, inclusive podendo ser executados fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados. Nestas situações a CONTRATANTE efetuará comunicação prévia à CONTRATADA. O atendimento eventual aqui previsto não tem como ser estimado justamente em razão de sua excepcionalidade caracterizadas como “caso fortuito” ou “de força maior”.

5.4.6. O Atendimento Nível 2 será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas previstas a seguir:

- 5.4.6.1. Prestar suporte remoto, de segundo nível, aos usuários de TI do IBICT, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Atendimento Nível 1, respeitando os níveis de serviço acordados;
- 5.4.6.2. Receber, do Atendimento Nível 1, sugestões de procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constam na base de conhecimento e analisar a pertinência da sua inclusão na base de conhecimento;
- 5.4.6.3. Registrar na base de conhecimento os erros conhecidos, procedimentos, scripts de atendimento, etc.;
- 5.4.6.4. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do IBICT e seu uso;
- 5.4.6.5. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nos servidores corporativos de rede;
- 5.4.6.6. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;
- 5.4.6.7. Contatar as equipes internas da área de TI do IBICT para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;
- 5.4.6.8. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do IBICT que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;
- 5.4.6.9. Diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI do IBICT registrando no sistema de Gestão de Serviços de TIC todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, de forma a documentar as informações coletadas e aplicadas;
- 5.4.6.10. Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

e prevenir novas ocorrências;

- 5.4.6.11. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
- 5.4.6.12. Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pelo IBICT;
- 5.4.6.13. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da Central de Atendimento;
- 5.4.6.14. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à Central de Atendimento para as equipes internas do IBICT;
- 5.4.6.15. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores que deverão atuar de forma presencial na resolução dos chamados ou a fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo IBICT, quando for o caso;
- 5.4.6.16. Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário.
- 5.4.6.17. Fechar os chamados resolvidos neste nível, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;
- 5.4.6.18. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo IBICT, quando for o caso;
- 5.4.6.19. Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário.
- 5.4.7. A equipe gestora da CONTRATANTE terá acesso a todos os chamados registrados, filas de atendimento, status, pendências e demais situações, podendo intervir junto a CONTRATADA para o bom andamento dos atendimentos;
- 5.4.8. Ao final do período a CONTRATADA irá emitir, via o Sistema de Gestão de Serviços de TI todos os relatórios de controle solicitados principalmente, aqueles que apuram os custos, glosas e atendimento aos níveis mínimos de serviços referentes às atividades e tarefas das Ordens de Serviços do período.

5.5. REQUISITOS INTERNOS FUNCIONAIS.

- 5.5.1. A CONTRATADA deverá executar nas instalações do IBICT/DF, IBICT/RJ e IBICT-POP/DF, de acordo com o **Catálogo de Tarefas** e, de forma resumida, as seguintes atividades:
 - 5.5.1.1. Manutenção da infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

atividades inerentes ao ambiente computacional da CONTRATANTE (hardware e software), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy e antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo SAN, NAS, Worm, VTL e unidades robóticas de back-up com uso de ferramenta profissional corporativa, roteadores e switches em vários níveis, atualmente em uso, podendo ser modificado a qualquer tempo a critério da CONTRATANTE;

- 5.5.1.2. Monitoramento do desempenho da rede de comunicação e dos Bancos de Dados, compreendendo os serviços e atividades inerentes à administração de banco de dados, manutenção e desenvolvimento de rotinas para extração de dados em ambiente baseado em Bancos de Dados Corporativos e Auxiliares como Oracle, PostgreSQL, etc, atualmente em uso, podendo ser modificado a qualquer tempo a critério da CONTRATANTE;
- 5.5.1.3. Através de Central de Atendimento prestar suporte de aos usuários, tanto por meio telefônico ou remoto, quanto presencial nas dependências da CONTRATANTE. Obrigatoriamente registrar todos os eventos e etapas de atendimento e suporte na solução – Sistema de Gestão de Serviços de TI a ser fornecido pela CONTRATADA.
- 5.5.1.4. Execução de suporte corretivo (aplicação de patches) e evolutivas (novas versões) das ferramentas (plataformas) de softwares, compreendendo os serviços e atividades inerentes, incluindo conversão de plataforma, considerando todo software aplicativo existente ou a ser implantado no ambiente corporativo da CONTRATANTE, devendo atender os procedimentos recomendados pelas praticas ITIL;
- 5.5.1.5. Manutenção e suporte a todo o ambiente de software básico da rede, requerendo a realização de estudos comparativos, testes e homologação de configurações;
- 5.5.1.6. Operacionalização de soluções de aperfeiçoamento de funcionalidade, disponibilidade e configuração dos produtos da solução;
- 5.5.1.7. Operação, suporte e monitoramento dos sistemas aplicativos em produção;



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 5.5.1.8. Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de sistemas operacionais e softwares especialistas de C&T, visando manter a disponibilidade e a performance dos mesmos;
- 5.5.1.9. Configuração e administração de equipamentos, servidores de mensageria e editoração eletrônica, arquivos, aplicação, intranet, internet, impressão e outros de controles e de gestão, além dos controladores de domínio nos diversos ambientes operacionais da CONTRATANTE;
- 5.5.1.10. Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de softwares de apoio, tais como: ferramentas de desenvolvimento, ferramentas de gerenciamento de impressão, de rede, de segurança e outros, visando manter a disponibilidade e o desempenho dos sistemas e estações de trabalho dos usuários;
- 5.5.1.11. Integração de informações, administração de bases de dados; realização de monitoramento e auditoria dos dados, avaliação de performance e de capacidade de Banco de Dados;
- 5.5.1.12. Análise e proposição de soluções adequadas para o ambiente computacional do IBICT;
- 5.5.1.13. Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, desempenho, configuração e parametrização em equipamentos;
- 5.5.1.14. Análise de “logs” e registros dos equipamentos, ferramentas e softwares corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos;
- 5.5.1.15. Implantação, manutenção e disponibilização de documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados;
- 5.5.1.16. Geração de relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pela CONTRATANTE como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas;
- 5.5.1.17. Geração e ajustes das documentações técnicas, base de conhecimento e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões;
- 5.5.1.18. Execução de atividades auxiliares de planejamento, modelagem, desenvolvimento, implantação, monitoramento, controle, suporte e



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

manutenção de bases de dados de sistemas, com o objetivo de garantir o armazenamento, acesso, consistência, integridade, disponibilidade e segurança das informações utilizadas pelos usuários internos e externos da CONTRATANTE, bem como dar suporte aos que desenvolvem sistemas com a utilização de tecnologias, ferramentas e o banco de dados disponíveis no ambiente existente;

5.6. REQUISITOS INTERNOS NÃO FUNCIONAIS

5.6.1. A CONTRATADA deverá atender às definições, premissas técnicas e recomendações da CGTI/IBICT para execução dos procedimentos abaixo relacionados demandados pelas Ordens de Serviços, observando, além das recomendadas no Catálogo de Tarefas (ANEXO II), as seguintes:

5.6.1.1. A execução das tarefas e atividades deve ser obrigatoriamente apoiada por Sistema informatizado de Gestão de Serviços de TI a ser fornecido pela CONTRATADA. Os requisitos relativos ao referido sistema de gestão estão detalhados no ANEXO III - Conformidade do Sistema de Gestão de Serviços de TI;

5.6.1.2. Executar todos os serviços demandados pela CONTRATANTE, dentro do prazo negociado e especificado nas Ordens de Serviço / Tarefas, atendendo os requisitos de qualidade exigidos e níveis mínimos de serviços;

5.6.1.3. A execução de atividades de suporte e monitoração presencial necessária deverá ser realizada nas dependências da CONTRATANTE ou, excepcionalmente, nas dependências da CONTRATADA nos casos em que a CGTI/IBICT entender como conveniente:

5.6.1.3.1 A equipe de monitoração, por ter características em regime 24hx7 dias, deverá ser alocada de maneira suficiente para atender às demandas, inclusive com previsão de plantonistas;

5.6.1.3.2 Deverão considerar ainda as manutenções que, em sua maioria, serão realizadas durante as madrugadas, em feriados e finais de semana;

5.6.1.3.3 Por questões de padronização e exigências contratuais, deverá a equipe da CONTRATADA ser instruída para alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção de relatórios técnicos comprobatórios da execução de todas as tarefas realizadas;

5.6.1.3.4 A CONTRATADA deverá manter um PREPOSTO com conhecimento técnico suficiente, que fará internamente o controle da



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

qualidade de execução das Ordens de Serviços;

- 5.6.1.3.5 Considerar ainda, o preposto, com especialização em processos ITIL e conhecimento de infraestrutura de TI, em tempo integral, para efetuar as negociações com as áreas demandantes, que deverá ser o único contacto da CONTRATADA com as equipes técnicas da CONTRATANTE, podendo, quando entender necessário, ser acompanhado por especialistas técnicos de sua equipe.
- 5.6.1.4. As atividades de monitoração, suporte e operação, presencial ou remota deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos programados e determinados pela CONTRATANTE;
- 5.6.1.5. Serviços e atividades de suporte técnico ao atendimento deverão ser realizados prioritariamente durante o expediente normal da organização;
- 5.6.1.6. Para atividades que não possuam rotinas e processos proativos normatizados, deverão ser analisadas junto com a CONTRATANTE as melhores maneiras de ativação dos serviços, executando, após autorização, as implantações necessárias e os processos de controle até que a solução esteja totalmente integrada aos recursos de infraestrutura.
- 5.6.1.7. Para execuções de atividades, mesmo quando não especificadas nas tarefas, deverão ser contempladas todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, estudos de boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços;
- 5.6.1.8. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela CONTRATANTE para esse fim;
- 5.6.1.9. Apoiar e submeter à aprovação da CONTRATANTE e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar:
- 5.6.1.9.1. Recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho;
- 5.6.1.9.2. Subsídios para implantação de gerências de serviços e



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

contingências dos recursos computacionais, readaptando os processos necessários para atender a gestão implementada;

- 5.6.1.9.3. Auxiliar a CONTRATANTE, quando demandado, quanto à elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso da infraestrutura computacional;
- 5.6.1.9.4. Subsidiar a CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços da rede seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;
- 5.6.1.9.5. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas;
- 5.6.1.9.6. Avaliar e recomendar a CONTRATANTE a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados ou que proporcionem maior produtividade;
- 5.6.1.10. Apoiar e auxiliar a equipe técnica da CONTRATANTE, quando demandado por Ordens de Serviços, no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:
 - 5.6.1.10.1 Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pela CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;
 - 5.6.1.10.2 Projeto, exame, implantação, suporte e manutenção de sistemas de segurança para ambientes operacionais, configuração e suporte de LANs, WANs e links corporativos de acesso WEB;
 - 5.6.1.10.3 Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambientes operacionais adotados pela CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente;
 - 5.6.1.10.4 Elaboração e ajustes de “templates” apropriados para cada tipo



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais;

- 5.6.1.11. Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pela CONTRATANTE, dentro do prazo negociado e especificado nas atividades das Ordens de Serviços, atendendo o padrão de qualidade exigido no Catálogo de Tarefas;
- 5.6.1.12. Os serviços deverão ser executados por recursos especialistas habilitados, com base em programas de formação e certificações oficiais, e com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, com capacidade técnica mínima para atender à complexidade especificada no procedimento;
- 5.6.1.13. Apresentar relatórios periódicos de suas atividades realizadas, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados para atendimento;
- 5.6.1.14. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe da CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas da Organização.
- 5.6.1.15. Testar todos os serviços depois de concluídos, na presença da área demandante e/ou da fiscalização da CONTRATANTE, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.
- 5.6.1.16. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.
- 5.6.1.17. Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas, tais como: estatísticas de disponibilidades dos serviços, de uso da banda de acesso internet, de infecção por vírus e erros operacionais, de manutenções corretivas, etc.
- 5.6.1.18. A CONTRATADA deverá atender os chamados de suporte ao atendimento observando o perfil do atendimento e horários em acordo ao item 14 – Local e Horário de Execução dos Serviços, devendo seguir as seguintes regras mínimas:
 - 5.6.1.18.1. Recepcionar, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

chamados via telefone, sistema ou e-mail, nos primeiros 10 (dez) minutos da solicitação definindo responsabilidades e metodologia aplicável;

- 5.6.1.18.2. Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades altas, nas primeiras 2 (duas) horas, da solicitação;
- 5.6.1.18.3. Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades médias, nas primeiras 6 (seis) horas, da solicitação;
- 5.6.1.18.4. Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades normais, nas primeiras 14 (quatorze) horas, da solicitação;
- 5.6.1.18.5. Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades baixas, em até 24 (vinte e quatro) horas, da solicitação;
- 5.6.1.18.6. Resolver 100% (cem por cento) dos chamados em até 26 horas, independentemente da prioridade, ou até a data renegociada e aprovada pela fiscalização do contrato;
- 5.6.1.18.7. Resolver, no mínimo, 98% (noventa e oito por cento) dos chamados reabertos por erros de execução incompleta, em, no máximo, 2 (duas) horas, da reabertura;
- 5.6.1.18.8. Resolver 100% (cem por cento) dos chamados com prazos renegociados com área de atendimento ou usuário dentro da data e horário acordado;
- 5.6.1.18.9. Efetuar acompanhamento diário nos chamados ainda não atendidos, relatando os motivos do não atendimento até aquele momento.
- 5.6.1.19. Quando os serviços solicitados nos chamados dependerem de outras equipes que não a da CONTRATADA, ou inerente a horários dos perfis de atendimento, os prazos serão suspensos a partir do encaminhamento, voltando a contagem tão logo sejam devolvidos pela área responsável, devendo ter o aceite da equipe fiscalizadora por meio de andamento padronizado.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

5.7. REQUISITOS EXTERNOS

5.7.1. São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação ao Padrão de Qualidade dos Serviços:

- 5.7.1.1. As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (IT Infrastructure Library), COBIT e nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge) até que a Organização adote um processo a ser adaptado e seguido;
- 5.7.1.2. A critério da CONTRATANTE poderá ser exigida a participação de recursos profissionais certificados nas ferramentas e tecnologias utilizadas nas atividades das Ordens de Serviços.
- 5.7.1.3. As atividades iniciais que exigem recursos certificados encontram-se listadas no “Anexo XII – Quadro de Certificações”, e deverão ser comprovadas pela CONTRATADA quando demandados por tarefas que exigirem previamente a execução dos serviços, devendo ser anexada cópia da certificação na Ordem de Serviço correspondente, sempre que solicitado pelo demandante;
- 5.7.1.4. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;
- 5.7.1.5. Manter, durante todo o período de vigência do ajuste, todas as condições que ensejaram sua contratação;
- 5.7.1.6. Fornecer toda a mão-de-obra qualificada para a execução presencial dos trabalhos de infraestrutura e em quantidade suficiente para atender todo objeto contratado;
- 5.7.1.7. A definição de um quadro mínimo não exclui da CONTRATADA a responsabilidade pela entrega dos produtos com a qualidade exigida, nem das penalidades e glosas previstas contratualmente, cabendo à mesma direcionar tantos recursos quanto forem necessários para atender as exigências de qualidade determinadas para cada tarefa;
- 5.7.1.8. Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 5.7.1.9. Refazer todos os serviços que, a juízo da CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das Glosas previstas nas Tarefas/Ordens de Serviços e Níveis de Qualidade fixados;
- 5.7.1.10. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações da CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.
- 5.7.2. São requisitos exigidos com relação à segurança da informação:
- 5.7.2.1. A CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, legislação e normas e procedimentos operacionais adotados pela CONTRATANTE;
- 5.7.2.2. Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato devendo orientar seus empregados nesse sentido;
- 5.7.2.3. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;
- 5.7.2.4. Responsabilizar pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo à CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;
- 5.7.2.5. Não transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE;
- 5.7.2.6. Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da CONTRATANTE;
- 5.7.2.7. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pela CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;
- 5.7.2.8. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

equipamentos;

5.7.2.9. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de implementação, no ambiente da CONTRATANTE, dos mecanismos de criptografia e autenticação:

5.7.2.9.1 Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, seja fabricantes, técnicos, subcontratados etc., sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa da CONTRATANTE.

5.7.2.9.2 Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente;

5.7.2.9.3 Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

5.8. Quanto ao controle de acesso, a CONTRATADA deverá atender aos seguintes requisitos:

5.8.1. Fornecer aos seus recursos técnicos todos os equipamentos de proteção individual e coletiva, observando e cumprindo as normas relacionadas com a segurança e higiene no trabalho;

5.8.2. Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências da CONTRATANTE, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus recursos técnicos;

5.8.3. Solicitar, por escrito, credenciamento e autorização de acesso para os recursos técnicos da CONTRATADA;

5.8.4. Informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com a CONTRATADA.

5.8.5. Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela CONTRATADA, como cartões certificadores, “pen-drives” e outros, de propriedade da CONTRATANTE, juntamente com a solicitação de descredenciamento.

5.9. São requisitos mínimos exigidos da CONTRATADA com o objetivo de aperfeiçoamento dos processos de metodologia e padronização:

5.9.1. Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços, padronizados pelos templates para cada tipo



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

de documentação ou processo operacional;

- 5.9.2. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades da CONTRATANTE em horário de seu expediente normal;
- 5.9.3. A CONTRATADA deverá considerar o horário de 8 horas às 18 horas como de horário normal de expediente, para os dias úteis;
- 5.9.4. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE;
- 5.9.5. Comunicar às unidades da CONTRATANTE responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido;
- 5.9.6. Responder, por escrito, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitado pela CONTRATANTE;
- 5.9.7. Selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos alocados para prestação dos serviços, observando a comprovação dos atestados de boa conduta e de idoneidade moral;
- 5.9.8. Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos seus recursos técnicos alocados, de acordo com a capacitação de cada um, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela área demandante;
- 5.9.9. Colocar seu corpo técnico à disposição da CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;
- 5.9.10. Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.
- 5.9.11. Formalizar o encerramento das tarefas/serviços, com documentação comprobatória, procedimentos e termo de entrega, sem os quais os serviços poderão não ser considerados como concluídos;
- 5.9.12. Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pela CONTRATANTE;
- 5.9.13. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade verificada na



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

entrega das tarefas e prestar ao IBICT os devidos esclarecimentos, sempre que solicitados.

- 5.9.14. Acatar as determinações feitas pela fiscalização da CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto deste Contrato;
- 5.9.15. Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização da CONTRATANTE no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado.
- 5.10. São requisitos exigidos com relação aos recursos contratados:
- 5.10.1. Manter suas equipes permanentemente atualizadas sobre as mudanças do ambiente computacional do IBICT, de forma que estejam sempre capacitadas a manter a qualidade dos serviços prestados;
- 5.10.2. Coordenar os profissionais de forma a impedir que interrupções nos serviços prestados possam trazer algum prejuízo ao IBICT ou a seus clientes;
- 5.10.3. Participar de apresentações programadas pelo IBICT sobre mudanças efetuadas ou programadas em produtos ou processos atendidos pelo serviço e repassá-las aos profissionais sob sua responsabilidade;
- 5.10.4. Participar de reuniões com o IBICT, sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de atendimento;
- 5.10.5. Efetuar levantamentos históricos e emitir relatórios estatísticos sobre o atendimento para repasse ao IBICT;
- 5.10.6. Analisar, de forma quantitativa e qualitativa, as estatísticas de atendimento, propondo ao IBICT, quando necessário, mudanças nos processos internos;
- 5.10.7. Acompanhar e avaliar os indicadores definidos pelo IBICT para a execução dos serviços sob sua responsabilidade;
- 5.10.8. Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua coordenação;
- 5.10.9. Apoiar o controle, permissão, ativação, suspensão e cancelamento dos acessos físicos e lógicos referentes ao ambiente e sistemas do IBICT utilizados pela CONTRATADA;
- 5.10.10. Garantir a adequação da postura profissional, vocabulário, disciplina, respeito às regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço;
- 5.10.11. Manter clima organizacional adequado, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções;

- 5.10.12. Garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pelo IBICT para cada serviço;
- 5.10.13. Garantir a satisfação dos usuários relacionada aos serviços sob sua responsabilidade;
- 5.10.14. Identificar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível;
- 5.10.15. Apresentar propostas de melhoria, correção e ajuste dos serviços;
- 5.10.16. Elaborar mensalmente o Relatório de Atividades, conforme descrito neste Termo de Referência.
- 5.10.17. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor da CONTRATANTE na execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º. Inciso III, da Lei nº 8.666/93, sob pena de imediata rescisão contratual;
- 5.10.18. Alocar um responsável técnico com especialidade em gerência de projetos e serviços de tecnologia de infraestrutura de TI, doravante denominado de PREPOSTO da CONTRATADA, e um substituto, que deverá assumir pessoal e diretamente a gestão administrativa do contrato, sua execução e coordenação dos serviços;
- 5.10.19. O PREPOSTO ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana;
- 5.10.20. O PREPOSTO deverá acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor;
- 5.10.21. O PREPOSTO deverá assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviços;
- 5.10.22. O PREPOSTO deverá informar à CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;
- 5.10.23. O PREPOSTO deverá executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 5.10.24. O PREPOSTO deverá acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas;
- 5.10.25. O PREPOSTO deverá atender às instruções da CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do IBICT;
- 5.10.26. Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pela CONTRATANTE, para fins de execução dos serviços contratados;
- 5.10.27. Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;
- 5.10.28. Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio da CONTRATANTE, ou de terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado;
- 5.10.29. Manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas na licitação;
- 5.10.30. Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades;
- 5.10.31. Responsabilizar-se pelos danos causados ao IBICT e a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento da entrega dos insumos pela CONTRATANTE.
- 5.10.32. Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações.
- 5.10.33. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e PREPOSTOS, quando nas dependências do IBICT, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.
- 5.11. A CONTRATADA assumirá, sem que haja responsabilização da CONTRATANTE, todos os encargos, tributos e multas, devendo:
- 5.11.1. Arcar com todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como mão-de-obra, ferramentas, taxas, emolumentos, encargos sociais;
- 5.11.2. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos técnicos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviços;
- 5.11.3. Responder por todo e qualquer dano ou prejuízo eventualmente causado à



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

CONTRATANTE como consequência de atos e fatos imputáveis a seus recursos técnicos;

- 5.11.4. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;
- 5.11.5. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE;
- 5.11.6. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;
- 5.11.7. Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;
- 5.11.8. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos no item 5.11, não transfere à Administração da CONTRATANTE a responsabilidade de pagamento, nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE;
- 5.11.9. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto deste contrato.
- 5.11.10. Assumir a responsabilidade por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que a CONTRATANTE for compelida a responder por força desta contratação.
- 5.12. Com relação ao uso de recursos de telefonia da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:
 - 5.12.1. Manter controle das ligações telefônicas realizadas pela sua equipe com finalidade de apoio e suporte para atividades e correções de serviços, em casos de ligações interurbanas.
 - 5.12.2. Manter controle das ligações telefônicas realizadas pela sua equipe com finalidade de apoio e suporte para atividades e correções de serviços, em casos de ligações para celulares, desde que o tempo de comunicação seja superior a 5 (cinco)



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

minutos.

- 5.12.3. Assumir a responsabilidade e ressarcir a organização por quaisquer ligações interurbanas de particular e para celulares com tempo de duração superior a 5 minutos, efetuadas por sua equipe técnica, de acordo com os critérios internos de ressarcimento.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. ATORES DO CONTRATO

- 6.1.1. Para o acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato será designado representante do CONTRATANTE, nos termos do art. 67 Lei nº 8.666, de 1993, que se responsabilizará pelo registro de todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinará o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

- 6.1.2. O contrato será conduzido pelos seguintes atores:

- 6.1.2.1. Fiscal Técnico do Contrato – Representante da área de tecnologia da informação, indicado formalmente pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.

6.1.2.1.1. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

- 6.1.2.2. Gestor do Contrato – O contrato será gerido por um servidor do IBICT indicado.

- 6.1.2.3. Demandante – área(s) que demanda(m) a execução de serviços de infraestrutura.

- 6.1.2.4. Preposto – Funcionário representante da contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

6.2. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

6.2.1. O demandante será responsável por:

6.2.1.1. Solicitar por meio de e-mail, telefone, sistema de gestão de serviços, etc., o serviço de suporte técnico necessário para solução do seu problema.

6.2.1.2. Avaliar a qualidade do serviço de suporte solicitado e realizado pela CONTRATADA.

6.2.2. O Fiscal do contrato será responsável por:

6.2.2.1. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA ao Gestor do Contrato.

6.2.2.2. Emitir mensalmente as Ordens de Serviços contendo todas as tarefas e informações exigidas e encaminhá-las a CONTRATADA, para avaliação com antecedência mínima de:

6.2.2.2.1. (três) dias para as Ordens de Serviços relativas a Tarefas Rotineiras;

6.2.2.2.2. (um) dia para as Ordens de Serviços “Por Demanda” com características emergenciais;

6.2.2.2.3. (cinco) dias para as Ordens de Serviços “Por Demanda” com características não emergenciais;

6.2.2.3. As Ordens de Serviços do tipo “Suporte” que surgem no decorrer do período poderão ter seus custos estimados com base na média de execução dos meses anteriores, podendo ter seu fechamento final com resultados menores ou maiores que o expresso na demanda.

6.2.2.4. Supervisionar a execução e implantação dos produtos objetos das Ordens de Serviços.

6.2.2.5. Checar e aprovar os relatórios de serviços encaminhados pela CONTRATADA.

6.2.2.6. Avaliar a compatibilidade contratual, registrar, autorizar a execução e encaminhar ao Gestor do Contrato para aprovação.

6.2.2.7. Consolidar mensalmente, emitir e encaminhar o Relatório Mensal de Atividades após recebimento dos relatórios emitidos pela



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

CONTRATADA.

6.2.2.8. Analisar e verificar a qualidade dos serviços realizados pela CONTRATADA e aplicar as glosas e penalidades quando não atendidos os padrões de qualidade exigidos e os Níveis Mínimos de Serviço exigidos.

6.2.2.8.1. No caso de proposta de glosa, anexar os documentos comprobatórios do não atendimento às exigências.

6.2.2.9. Emitir os Relatório Mensal de Atividades das Ordens de Serviços e encaminhar os relatórios consolidados ao Gestor do Contrato até o 10º (décimo) dia útil subsequente ao mês de referência.

6.2.2.10. Programar as datas e horários para realização das manutenções preventivas e proativas planejadas, em acordo com a área demandante, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários.

6.2.3. O Gestor do contrato será responsável por:

6.2.3.1. Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório;

6.2.3.2. Manter representante(s) devidamente autorizado para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto deste Termo de Referência;

6.2.3.3. Atestar e encaminhar cópia do Relatório Mensal de Serviços ao PREPOSTO para conhecimento e emissão da nota de cobrança até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente;

6.2.3.4. Atestar a nota de cobrança encaminhada pela CONTRATADA e enviar, juntamente, com as Ordens de Serviços e os Relatórios de Serviços e de Atividades, à área Administrativa para providências;

6.2.3.5. Autorizar a aplicação das glosas e penalidades propostas pelo Fiscal;

6.2.3.6. Encaminhar a documentação comprobatória de apenação ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências.

6.2.4. A área administrativa, além das obrigações normalmente imputadas legalmente, será responsável por:

6.2.4.1. Permitir o acesso dos representantes e dos recursos técnicos da CONTRATADA ao local de prestação dos serviços, desde que devidamente identificados e respeitadas as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações;

6.2.4.2. Proporcionar todas as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o objeto desta contratação;



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 6.2.4.3. Proporcionar os espaços físicos, instalações, equipamentos e meios materiais necessários ao desempenho das atividades técnicas exigidas neste instrumento, quando realizadas nas instalações da CONTRATANTE;
- 6.2.4.4. Fiscalizar, com apoio da área técnica, o cumprimento, por parte da CONTRATADA, das exigências legais e de eficiência, eficácia, efetividade e economicidade do contrato.
- 6.2.5. A CONTRATADA deverá alocar um responsável técnico/administrativo com especialidade em processos ITIL e serviços de tecnologia de infraestrutura de TI, doravante denominado de PREPOSTO, e indicar um substituto, que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços;
- 6.2.6. O PREPOSTO ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana, e será o responsável por:
- 6.2.6.1. Executar a coordenação e supervisão de todos os serviços contratados, bem como o acompanhamento e gerenciamento sistemático do processo de solução de problemas e recuperação de falhas, registrados em Ordens de Serviço;
- 6.2.6.2. Acompanhar a execução das Ordens de Serviço em vigor;
- 6.2.6.3. Assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas na CONTRATADA, com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviço;
- 6.2.6.4. Informar à CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;
- 6.2.6.5. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;
- 6.2.6.6. Acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas;
- 6.2.6.7. atender às instruções da CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do IBICT;
- 6.2.6.8. Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pela CONTRATANTE, para fins de execução dos serviços contratados;
- 6.2.6.9. Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes onde



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

desempenhe seus serviços;

- 6.2.6.10. Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio da CONTRATANTE, ou de terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado;
- 6.2.6.11. Manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas na licitação;
- 6.2.6.12. Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades;
- 6.2.6.13. Responsabilizar-se pelos danos causados ao IBICT e a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento da entrega dos insumos pela CONTRATANTE.
- 6.2.6.14. Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações.
- 6.2.6.15. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e PREPOSTOS, quando nas dependências do IBICT, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.

6.2.7. Na Unidade do Rio de Janeiro, o serviço de PREPOSTO será exercido de forma cumulativa, por um dos técnicos de atendimento de nível 2 formalmente designado pela CONTRATANTE, sem ônus para o IBICT.

6.3. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

- 6.3.1. Além das demais obrigações expressamente previstas neste instrumento e de outras decorrentes da natureza do ajuste deverá a CONTRATADA:
 - 6.3.2. Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto da contratação, que o CONTRATANTE julgue necessário conhecer ou analisar;
 - 6.3.3. Observar todos os requisitos exigidos no Nível Mínimo de Serviços exigidos;
 - 6.3.4. Celebrar e implementar os Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO e de Riscos Ambientais – PPRA, previstos na NR-7 e NR-9, respectivamente, do Ministério do Trabalho;
 - 6.3.5. Manter, durante todo o período de vigência do ajuste, todas as condições que ensejaram a contratação, incluindo os requisitos técnicos delineados no Nível Mínimo de Serviços exigidos.
 - 6.3.6. Promover reuniões (inicial e periódicas), devidamente registrada em ata pela CONTRATADA, para esclarecimento das obrigações contratuais, avaliação da qualidade da execução das atividades desenvolvidas e inspeção dos



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

equipamentos colocados à disposição da CONTRATADA;

- 6.3.7. Fiscalizar periodicamente os recolhimentos do FGTS, por empregado, o fornecimento de vale transporte e auxílio alimentação, o pagamento de 13º salário, a concessão de férias e o correspondente pagamento do adicional de 1/3, a realização de exames admissionais e demissionais e periódicos, os eventuais cursos de treinamento e reciclagem, a comprovação de encaminhamento ao Ministério do Trabalho e Emprego da RAIS e CAGED, do cumprimento das convenções, acordos e dissídios coletivos, e do efetivo pagamento dos valores salariais lançados na proposta da CONTRATADA, mediante a verificação das folhas de pagamento referentes aos meses de realização dos serviços, de cópias de carteiras de trabalho dos empregados, dos recibos e dos respectivos documentos bancários, entre outros meios de fiscalização cabíveis;
- 6.3.8. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, inclusive permitir o acesso de representantes, prepostos ou empregados da CONTRATADA às dependências do CONTRATANTE, observadas as normas de segurança institucional.
- 6.3.9. Poderá o CONTRATANTE, a qualquer tempo, exigir da CONTRATADA a comprovação das condições referidas.
- 6.3.10. Além das demais obrigações expressamente previstas neste instrumento e de outras decorrentes da natureza do ajuste deverá a CONTRATANTE:
- 6.3.11. Permitir, sob supervisão, que os funcionários da empresa CONTRATADA, desde que devidamente identificados e autorizados, tenham acesso às dependências do IBICT, onde o serviço será prestado, respeitando as normas que disciplinam a segurança das informações e do patrimônio do IBICT, dos servidores e de terceiros;
- 6.3.12. Acompanhar a entrega, instalação e configuração dos produtos, além de realizar a conferência minuciosa dos serviços executados;
- 6.3.13. Efetuar o pagamento na forma convencionada neste instrumento, no domicílio bancário informado pela CONTRATADA, se cumpridas às formalidades constantes deste Termo e do Edital;
- 6.3.14. Promover a fiscalização e conferência dos produtos e serviços executados pela CONTRATADA e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta, podendo rejeitar, no todo ou em parte, aquilo que for entregue fora das especificações deste Termo e do Edital;
- 6.3.15. Observar para que, durante toda a vigência da contratação, seja mantida a compatibilidade com as obrigações assumidas e as condições de habilitações exigidas;



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 6.3.16. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na solução, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;
- 6.3.17. Aplicar as penalidades e sanções administrativas cabíveis quando do descumprimento do objeto contratual por parte da CONTRATADA;
- 6.3.18. Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

7. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 7.1. O modelo de prestação de serviços, objeto da contratação, será do tipo linha de produção, com atuação em três frentes; Tarefas Rotineiras, Suporte Técnico e Demandas executadas pela CONTRATADA, seguindo o controle dos processos informatizados, padrões metodológicos, boas práticas e procedimentos tendo como suporte uma Base de Conhecimento da CONTRATANTE permanentemente atualizada pelo próprio desenvolvimento dos trabalhos.
- 7.2. Em função das necessidades operacionais e políticas de segurança da informação aplicadas pela CONTRATANTE, os serviços presenciais deverão ser executados por equipe especializada, alocada internamente em área destinada para a CONTRATADA.
- 7.3. As tarefas-atividades a serem demandadas estão pré-definidas em tabelas, conforme modelos apresentados nos Anexos II, II-A, II-B e II-C, para composição do custo e controle do nível de qualidade exigido para cada atividade;
- 7.4. As tarefas definidas nas tabelas serão consideradas como aceitas pela CONTRATADA no ato da assinatura do contrato.
- 7.5. A inclusão de novas tarefas ocorrerá sempre que a CONTRATANTE avaliar necessária e deverá ser integrada à tabela referenciada no ANEXO II e no Complemento II-A, II-B e II-C correspondente, devendo atender o seguinte padrão:
 - 7.5.1. Tipo e Numeração Sequencial da Tarefa. Deverão ser classificadas como Rotineiras, de Suporte Técnico ou de Demandas;
 - 7.5.2. Nome Identificador e Objetivo da Tarefa. Definição de um título para a tarefa e descrição de seu objetivo;
 - 7.5.3. Atividades a serem desenvolvidas, complexidades de execução, expectativa de tempo para realização e custo final de cada atividade em UST, segundo padrão do Catálogo de Tarefas;
 - 7.5.4. Resultados esperados, qualidade do produto e estimativa mínima e máxima de glosas a ser aplicada para cada nível de qualidade exigido;
 - 7.5.5. Premissas de avaliação e de aplicação das glosas;
 - 7.5.6. Assinatura de anuência do PREPOSTO da CONTRATADA quanto à tarefa e o



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

custo pré-definido.

- 7.5.7. Assinatura de aprovação do Fiscal;
- 7.5.8. Assinatura de autorização do Gestor do Contrato.
- 7.6. Uma tarefa criada não mais poderá ser alterada e nem excluída em razão de seu histórico dentro do contrato;
- 7.7. As tarefas, depois de criadas na tabela, não poderão ser excluídas em nenhuma hipótese, até a extinção do contrato, podendo apenas ser desconsiderada para emissão das novas Ordens de Serviços;
- 7.8. No caso de inativação de uma Tarefa pela CONTRATANTE, seu custo restante previsto para sua realização poderá ser redimensionado para novas tarefas da Tabela independentemente do tipo da tarefa, mantendo a expectativa de consumo prevista contratualmente;
- 7.9. As novas tarefas, após aprovação e assinatura de todas as partes, farão parte do contrato automaticamente, sem que haja necessidade de emissão de aditivos.
- 7.10. A expectativa de prestação de serviços da CONTRATADA tem cunho global, podendo ser remanejada entre os tipos classificados (Demanda, Suporte ou Rotineiras), quando houver necessidade da CONTRATANTE, desde que a previsão da prestação, somados aos serviços pré-estabelecidos, não superem o valor total do contrato;
- 7.11. Em todas as Ordens de Serviços deverão obrigatoriamente ser definidas as datas de início e final de entrega do produto, conforme planejamento entre CONTRATANTE e CONTRATADA;
- 7.12. As Ordens de Serviços do tipo Rotina ou do tipo Demanda deverão ter as atividades enquadradas pela CONTRATANTE, dentre aquelas previstas nesse instrumento, seguindo as tipologias abaixo:
 - 7.12.1. Rotineiras - atividades que tem periodicidade definida para execução;
 - 7.12.2. Por Demanda – atividades tabeladas para serem realizadas, mas que dependem de emissão de Ordem de Serviço específica.
- 7.13. As Ordens de Serviços do tipo Suporte referem-se às atividades de atendimento a incidentes e requisições de usuários ou da equipe de suporte técnico para execução de serviços técnicos em softwares, equipamentos de usuários ou da infraestrutura de TIC, que exigem atendimento imediato. São programadas pelo demandante e/ou equipe de atendimento, emitidas inicialmente como estimativa e complementada ao final pela relação de tarefas realizadas obtidas do Catalogo de Tarefas através do Sistema de Gestão de Serviços de TI fornecido pela CONTRATANTE.
- 7.14. São consideradas como Ordens de Serviços de Suporte, para execução pela CONTRATADA, as seguintes requisições:
 - 7.14.1. Requisição/requisição ou chamado de suporte técnico encaminhados pela



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

CONTRATANTE por meio de telefone, e-mail ou via chamado aberto no Sistema de Gestão de Serviços à Central de Atendimento;

- 7.14.2. Requisições de serviços efetuadas pela própria equipe técnica da CONTRATADA, emitidas via Sistema de Gestão de Serviços de TI, consideradas como de caráter emergencial, normalmente provenientes de incidentes ocorridos na infraestrutura;
 - 7.14.3. Determinação de serviços de suporte e/ou manutenção, encaminhada através do controle de Gerenciamento de Mudanças, que não se enquadre como uma nova implementação, respeitado o fluxo de autorização e aprovação;
 - 7.14.4. Determinação de instalação ou desinstalação de equipamentos físicos, encaminhadas através de Ordens de Serviços, respeitados o fluxo de autorização e aprovação;
 - 7.14.5. Procedimentos de controles adotados pela CONTRATANTE poderão ser repassados à CONTRATADA, após ajustamento do processo operacional, e com a anuência da mesma.
- 7.15. As Ordens de Serviços deverão ter, no mínimo, os campos previstos no ANEXO V - Modelo de Ordem de Serviço, e conter todas as especificações necessárias para confecção e entrega dos produtos demandados.
- 7.16. Os chamados de Suporte Especializado deverão ser repassados para equipes técnicas de outros contratos ou a servidores do IBICT, não sendo aceito nem computado nenhum chamado executado pela CONTRATADA, mesmo que executado a contento e dentro dos padrões de qualidade definidos contratualmente;
- 7.16.1. Em casos excepcionais, na impossibilidade de solução pelo terceiro, será autorizado à CONTRATADA a abertura e execução, devendo o fiscal da CONTRATANTE efetuar o termo de aprovação e justificativa para efeito de pagamento;
 - 7.16.2. Os chamados deverão ser analisados pela CONTRATADA e encaminhados ao fiscal da CONTRATANTE quando necessitarem de aprovação para execução ou quando não atenderem aos seus requisitos de competência contratados.
 - 7.16.3. A CONTRATADA providenciará comunicação tempestiva via Sistema de Gestão de Serviços ou e-mail ou SMS ao CONTRATANTE informando cada abertura e fechamento do suporte efetuado por força da situação;
- 7.17. Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão de Ordens de Serviços, com a obrigatória autorização da CONTRATANTE e em concordância com os processos e procedimentos técnicos definidos pelo demandante.
- 7.18. A obrigação de execução ocorrerá quando a CONTRATADA receber a Ordem de



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

Serviço com suas Tarefas constantes no Catalogo de Tarefas e atender aos seguintes requisitos:

- 7.18.1. Referência do número da Tarefa na Ordem de Serviço; Definição do período inicial e final de execução da demanda;
- 7.18.2. Custo final da Ordem de Serviço, em conformidade os valores estipulados na Tarefa;
- 7.18.3. Assinaturas de solicitação do demandante, aprovação e autorização do fiscal do contrato.
- 7.18.4. Após execução das Tarefas, a CONTRATADA deverá devolver a Ordem de Serviço ao demandante, devidamente assinada, para que seja avaliada e aprovada a qualidade do serviço realizado e do produto entregue.
- 7.19. A CONTRATADA não poderá se negar ou deixar de executar nenhuma Ordem de Serviço demandada que esteja referenciada no Catalogo de Tarefa.
- 7.20. Caso a CONTRATADA não consiga executar a Ordem de Serviço conforme as condições demandadas, deverá comunicar ao Fiscal por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impedirão sua execução, cabendo ao Gestor acatar ou não a justificativa.
- 7.21. Para os novos serviços implantados ao longo da vigência contratual, a CONTRATADA se obriga a apresentar a certificação do recurso exigido, caso necessário, em no máximo 60 (sessenta) dias da comunicação da necessidade informada pela CONTRATANTE.
- 7.22. Para execução de Ordens de Serviço de novo serviço em que for necessária a readequação dos recursos técnicos da CONTRATADA, será definido o início de execução da primeira ordem para um prazo máximo de 60 (sessenta) dias e não inferior a 30 (trinta) dias, possibilitando à mesma, tempo para readaptação do seu quadro técnico.
- 7.23. As Ordens de Serviços que demandem manutenções preventivas, implantações ou alterações da estrutura instalada, deverão ser executadas, prioritariamente fora do horário normal de expediente em dias úteis, ou em finais de semana e após agendamento e autorização da CONTRATANTE para realização do serviço.
- 7.24. Caso não exista documentação prévia de alguma atividade ou tarefa demandada por Ordem de Serviço, esta deverá ser documentada pela CONTRATADA, inserindo as rotinas procedimentais na base de conhecimento, dentro dos padrões adotados e devem ser submetidos à CONTRATANTE para aprovação, passando a fazer parte do acervo da base de conhecimento da CONTRATANTE.
- 7.25. Para adequação dos serviços ou da qualidade de prestação dos mesmos, poderão ser acordados entre a CONTRATANTE e CONTRATADA, procedimentos que deverão ser documentados e assinados entre as partes, permitindo assim novo direcionamento quanto àquelas atividades;



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 7.25.1. O documento que definirá esses procedimentos será denominado de APO - Acordo de Procedimentos Operacionais, e deverá receber numeração sequencial para que possa ser referenciada nas Ordens de Serviços ou documentações de alertas e/ou estatísticas.
- 7.26. A finalização das tarefas relacionadas a cada Ordem de Serviço deverá constar nos campos específicos do Relatório Mensal de Atividades a ser elaborado mensalmente, emitido pelo sistema de Gestão de Serviços pela CONTRATADA e atestado pela CONTRATANTE.
- 7.27. A CONTRATADA deverá realizar a execução das Ordens de Serviços em acordo ao perfil da atividade e horário em cada núcleo operacional (CPD do IBICT/DF e IBICT/RJ e POP/DF) – **conforme item 14** - mantendo, obrigatoriamente, recursos disponíveis para as seguintes atividades e nas seguintes condições:
- 7.27.1. Atendimento da Central de Atendimento e suporte técnico, entre 08 e 18 horas em dias úteis;
 - 7.27.2. Operação específica para os tipos de atividades desenvolvidas em horários de pico, como especialistas em sistema de backup após as 18 horas e de desempenho de redes e sistemas operacionais entre 08 e 18 horas;
 - 7.27.3. Suporte e manutenção emergencial presencial ou em regime de plantão remoto (24 hs – 365 dias), nesse último caso podendo ser acionado para atendimento de acordo com os níveis de prioridades;
 - 7.27.4. Plantão Remoto fora do expediente normal para atendimento emergencial (incidente na instalação de média/alta severidade e chamado da alta administração da CONTRATANTE) em regime 24 hs - 365 dias
 - 7.27.5. Manutenções Programadas deverão ser executadas, preferencialmente, fora dos horários de 08 às 18 h e de acordo com a autorização e programação da CONTRATANTE;
- 7.28. Encerrar os chamados de suporte técnico, relatando os serviços executados e/ou link da documentação utilizado para solução do atendimento;
- 7.29. Os chamados de atendimento para a Central de Atendimento (1º nível) são priorizados pelo usuário demandante e revisados pela equipe técnica de atendimento, não podendo ter sua prioridade reduzida sem aprovação da CONTRATANTE e, para a contratação efetiva, deverá a Severidade ser atribuída como:
- 7.29.1. Alta, para chamados classificados como requisições emergenciais para solucionar problemas de usuários da alta administração;
 - 7.29.2. Média, para chamados classificados como requisições de necessidades emergenciais;
 - 7.29.3. Baixa, para chamados classificados como não emergenciais;



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 7.30. Para efeito de classificação dos problemas de infraestrutura, a Central de Atendimento da CONTRATADA, deverá registrar e classificar os problemas e falhas conforme nível de Severidade, nas seguintes condições:
- 7.30.1. Severidade ALTA, para problemas que afetam de forma crítica os serviços de TI da CONTRATANTE, causando impactos significativos em seu desempenho e disponibilidade, existindo ou não a parada dos serviços;
 - 7.30.2. Severidade MÉDIA, para problemas que não causam impacto significativo sobre a produtividade ou disponibilidade dos serviços de TI da CONTRATANTE;
 - 7.30.3. Severidade BAIXA, para problemas que exigem ações para esclarecimento de dúvidas, monitoração de serviços, execução ou acompanhamento de rotinas, relacionadas aos serviços de TI da CONTRATANTE;
- 7.31. Para tratamento dos problemas classificados como de severidade ALTA, deverá atender as seguintes condições:
- 7.31.1. A CONTRATADA deverá iniciar o suporte técnico imediatamente após abertura e promoverá um esforço concentrado, remotamente e/ou presencialmente, com vistas a resolver o problema em até 2 (duas) horas, contadas a partir do início do atendimento;
 - 7.31.2. A CONTRATADA deverá efetuar comunicação a CONTRATANTE, conforme plano de comunicação estabelecido, em até 10 (dez) minutos da ocorrência do problema, para fins de acompanhamento da área responsável ou fiscal pela CONTRATANTE;
 - 7.31.3. Se após as duas 2 (duas) horas iniciais do atendimento o serviço não for restabelecido, a CONTRATADA obrigatoriamente deverá realizar o atendimento localmente, utilizando-se de todos os seus recursos especialistas nas ferramentas causadoras dos problemas;
 - 7.31.4. O atendimento aos problemas classificados como de severidade ALTA não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços afetados, mesmo que se estenda por período (turnos) diverso do iniciado.
- 7.32. Após solução do problema e restabelecimento do serviço, a CONTRATADA deverá confeccionar o “Relatório de Ocorrências Críticas”, relatando os fatos promotores e falhas detectadas, os efeitos provocados, as soluções e intervenções promovidas, os motivos causadores dos problemas, as sugestões e aplicabilidades necessárias para impedir a reincidência da falha e o “link” da documentação gerada.
- 7.33. Para tratamento dos problemas classificados como de severidade MÉDIA, a CONTRATADA deverá atender as seguintes condições:
- 7.33.1. A CONTRATADA deverá iniciar o suporte técnico em até 2 (duas) horas após abertura e promoverá um esforço concentrado, remotamente e/ou



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

presencialmente, com vistas a aplicar as soluções necessárias em até 4 (quatro) horas, contadas a partir do início do atendimento;

7.33.2. A CONTRATADA deverá efetuar comunicação a CONTRATANTE, conforme plano de comunicação estabelecido, em até 30 (trinta) minutos da ocorrência do problema, caso não seja solucionado neste tempo, para fins de acompanhamento da área responsável pela CONTRATANTE;

7.33.3. Se após as 4 (quatro) horas iniciais do atendimento não tiver sido restabelecido o serviço, a CONTRATADA obrigatoriamente deverá realizar o atendimento localmente, utilizando-se de todos os seus recursos especialistas nas ferramentas causadoras dos problemas;

7.33.4. Após a correção e solução do problema, a CONTRATADA deverá efetivar o "Registro de Ocorrência", relatando resumidamente as falhas detectadas e intervenções promovidas, para impedir a reincidência do problema e o "link" da documentação gerada;

7.34. Para tratamento dos problemas classificados como de severidade BAIXA, a CONTRATADA deverá atender as seguintes condições:

7.34.1. Iniciar o suporte técnico em até o primeiro dia útil seguinte à requisição ou detecção da falha, com vistas a aplicar as soluções necessárias em até 8 (oito) horas úteis, contadas a partir do início do atendimento;

7.34.2. Após a correção e solução do problema, a CONTRATADA deverá efetivar o "Registro de Ocorrência", relatando resumidamente as falhas detectadas e intervenções promovidas, para impedir a reincidência do problema e o "link" da documentação gerada;

7.35. Caso a documentação técnica adotada e utilizada para solução do problema não exista na base de conhecimento da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá efetuar sua inserção atendendo todos os requisitos de fechamento adotados.

7.36. Os problemas técnicos, classificados como de severidade MÉDIA, quando não solucionados no tempo definido, serão automaticamente escalados para nível de severidade ALTA, sendo que os prazos de atendimento e de solução do problema, bem como percentuais de glosas serão automaticamente ajustados para o novo nível de severidade;

7.37. Por necessidade de serviço, a CONTRATANTE poderá solicitar aprovação ao Fiscal a escalção de problema para níveis superiores de severidade;

7.37.1. Os prazos para solução dos problemas técnicos escalados passam a contar do início novamente.

8. SOLUÇÃO DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC

8.1. O sistema de Gestão de Serviços deverá ser constituído de um conjunto de módulos



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

integrados de forma nativa que seja possível o compartilhamento de dados, informações e registros entre os processos ITIL que serão implementados;

8.2. O Sistema de Gestão de Serviços a ser fornecido pela CONTRATADA deverá suportar, no mínimo, 400 (quatrocentos) usuários nomeados e tempo de resposta não superior a 5 (cinco) segundos, como também estar disponível em regime contínuo de 24 horas/dia na internet para uso da CONTRATANTE e de seus colaboradores.

8.2.1. Em caso de indisponibilidade do sistema, poderão ser utilizados, a critério exclusivo da CONTRATANTE, outros canais para receber o fechamento contingencial, tais como e-mail protocolado ou contato telefônico.

8.2.2. A disponibilidade do sistema de Gestão de Serviços não poderá ser inferior ao estabelecido no ANEXO VI – Nível Mínimo de Serviços Exigido – Serviços Críticos, sob pena da aplicação das correspondentes glosas.

8.3. A CONTRATANTE poderá livremente utilizar da solução de Gestão de Serviços fornecida pela CONTRATADA para também compartilhar o gerenciamento de chamados emitidos para prestadores de serviços do Nível 3;

8.4. A CONTRATADA deverá responsabilizar pelo suporte técnico-operacional do sistema durante toda a vigência do contrato, fornecer treinamento na implantação e disponibilizar help-online e manuais aos usuários das funções do sistema;

8.5. O IBICT poderá também acessar o sistema de Gestão de Serviços, com perfil de administrador, de forma a operá-lo sem restrições, consultar sua(s) base(s) de dados e promover auditoria na(s) mesma(s), a qualquer tempo que julgar necessário;

8.6. Será de responsabilidade da CONTRATANTE a gestão da habilitação de acesso de usuários às funções do sistema, principalmente as definições de perfis de grupos e usuários e de segurança de acesso;

8.7. O sistema deverá atender todos os requisitos e funcionalidades descritas no ANEXO III - Conformidade do Sistema de Gestão de Serviços;

8.8. A CONTRATADA deverá, com seus recursos de mão de obra, operar toda a solução, como o tratamento de requisições de suporte, relato de problemas, de mudanças, registro de itens de configuração e liberações, enfim, todas as funções do sistema necessárias para a adequada gerenciamento do ambiente de infraestrutura da CONTRATANTE;

8.9. As solicitações referentes às requisições de suporte, relato de problemas, necessidades de mudanças, configurações, inventários serão realizadas, unicamente, por meio de registro na solução que apoiará os processos de comunicação, gestão, fluxo de acompanhamento e aprovação das mudanças, demandas, resolução de incidentes/problemas, etc., durante a vigência do contrato;

8.10. Sendo necessária a incorporação adicional de licenças de até 20% (vinte) por cento para o pleno atendimento das necessidades da CONTRATANTE, descritas neste



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

instrumento, deverá a CONTRATADA providenciar, sem ônus adicional, o licenciamento necessário para a prestação do serviço;

- 8.11. Os registros de requisições, problemas e incidentes, mudanças, liberações e itens de configuração devem possuir a capacidade de se integrarem, isto é, dados e informações registradas em um módulo da solução (ex.: incidente) estarão disponíveis e serão utilizadas por outros módulos (ex.: mudanças e liberações);
- 8.12. A solução deverá gerenciar o indicador de qualidade e Nível Mínimo de Serviço (NMS) por meio de suas tabelas e prover seu controle e apuração na execução das tarefas/atividades, durante todo o seu ciclo de vida das Ordens de Serviços;
- 8.13. A solução deverá possibilitar a geração de relatórios operacionais e gerenciais de controle, especialmente o Relatório Mensal de Atividades (ANEXO IV) com destaque as atividades executadas e respectivas glosas da tarefa, quando ocorrerem, para apuração do custo mensal realizado;
- 8.14. A solução de Gestão de Serviços deverá atender integralmente aos requisitos estabelecidos no ANEXO III – Conformidade do Sistema de Gestão de Serviços.

9. QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

- 9.1. Para execução do contrato e atendimento das tarefas demandadas, deverá a CONTRATADA atender aos níveis de qualidade exigidos e Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMS) definido neste Termo de Referência. A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, que podem decorrer de:
- 9.1.1. Períodos de interrupção previamente acordados;
- 9.1.2. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução das atividades (exemplo: suprimento de energia elétrica);
- 9.1.3. Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

10. ESTIMATIVAS DE DEMANDA E VALORES MÁXIMOS

- 10.1. O dimensionamento do objeto da presente licitação tomou por base o volume dos serviços e custos realizados no último ano, a demanda projetada para atender o crescimento vegetativo e, principalmente, da incorporação de nossos serviços decorrentes da implantação de novos projetos de pesquisa e de desenvolvimento tecnológico em parceria com outros órgãos e entidades de C&T. Desse referido crescimento importa na expansão do datacenter, das comunicações, instalação de novas tecnologias, equipamentos, incremento no número de usuários finais, dentre outros.
- 10.2. Os referidos serviços foram segregados em modalidades em razão de suas diferentes características quanto a garantia de disponibilidade, segurança, temporalidade e complexidade.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

Tabela – Estimativa de Previsão Anual em UST's

Modalidade	Estimativa de Consumo Anual (UST)	Estimativa Máxima de Consumo Anual (UST)
Tarefas Rotineiras	93.522,59	
Tarefas de Suporte Técnico	20.925,35	
Tarefas de Demanda	29.339,50	
Total de Unidades	143.787,44	

- 10.3. A tabela acima apresenta a expectativa de esforço, em UST – Unidade de Suporte Técnico, para cada ano de execução contratual. Os itens da Tabela poderão sofrer alteração de quantitativos, no decorrer da execução, em função das mudanças de estratégias, priorização das tarefas, inclusão e exclusão de demandas, desde que não superem a estimativa total CONTRATADA, o que somente poderá ocorrer mediante Termo Aditivo e dentro dos percentuais legais previstos na legislação.
- 10.4. As Tarefas são classificadas em três tipos, a saber:
- 10.4.1. Rotineiras – tarefas de periodicidade previamente definida para execução;
- 10.4.2. Suporte – tarefas de atendimento a usuários e execução de serviços em estações de trabalho de usuários, equipamentos do datacenter, que requeiram atendimento imediato e/ou pessoal de plantão. Essas tarefas não possuem periodicidade de execução estabelecida, sendo executáveis mediante as requisições de usuários, ou por demandas de necessidades de correções ou de tratamento de incidentes.
- 10.4.3. Demanda – tarefas previstas para serem realizadas mediante agendamento, e que dependem de emissão de Ordem de Serviço específica.
- 10.5. São atribuídas como “tarefas rotineiras” as de periodicidade previamente definida para execução. Sua realização deverá ser concluída dentro dessas previsões.
- 10.6. As “tarefas de suporte técnico” têm por objetivo atender necessidades de usuários e da infraestrutura de TI e podem ser determinadas no processo de padronização de atividades, ou seja, sempre deverão ser executadas de acordo com a sequência determinada, com entrega sempre de um mesmo produto específico. Mesmo se tratando de rotina, diferencia do primeiro tipo por não permitir precisão na estimativa mensal de demandas de projetos, necessidades técnicas ou necessidades de usuários, ou mesmo, decorrentes de imprevistos, como incidentes, problemas identificados, etc.
- 10.7. As “tarefas de demandas” são definidas por Ordens de Serviços, que têm por finalidade implantar serviços para atender planos táticos ou estratégicos da direção do IBICT e/ou do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI. Nelas também estão inseridas estudos e implementações de soluções de problemas técnicos ou falhas desconhecidas que necessitem de análises mais avançadas. Por dependerem dos projetos corporativos, estas tarefas poderão ser alteradas ou redefinidas, excluídas ou substituídas no decorrer da contratação.
- 10.8. Os quantitativos estimados no Catalogo de Tarefas, em especial referindo-se às



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

Demandas e Suporte, poderão ter sua estimativa ajustada em razão dos redirecionamentos da projeção estratégica/tática da organização. Essa alteração é previsível, visto que a implementação da tarefa tipo Demanda, depois de concluída, poderá gerar um grupo de procedimentos e atividades rotineiras a serem executadas com o objetivo de manter a disponibilidade e a continuidade do processo implantado.

11. VALOR UNITÁRIO/GLOBAL DOS SERVIÇOS

- 11.1. A previsão de custo está fundamentada na estimativa de quantidade de UST's em pesquisas de mercado, baseadas em contratações similares levando em consideração as especificações deste instrumento.
- 11.2. Assim, foi possível aferir o valor estimado, conforme quadro abaixo, que deverá ser preenchido pelas licitantes com o custo unitário ofertado da UST e o total financeiro proposto.

Tabela – Estimativa do Custo Anual da Contratação

Objeto de Contratação	Unidade	Quantidade Estimada	Custo Unitário (R\$)	Custo Total (R\$)
Prestação de Serviços de Sustentação e Suporte a Infraestrutura de TI	UST	143.787,44	32,25	4.637.144,94

- 11.3. A LICITANTE deve considerar para composição do custo unitário da UST todos os recursos necessários ao completo atendimento aos objetos, tais como despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, treinamento de pessoal, outras), licenças de softwares, serviço telefonia 0800, equipamentos, instalações físicas, mobiliários, uso de sistemas, base de conhecimento e os deslocamentos (diárias, passagens e outros) em função de substituições aos técnicos titulares por motivos de faltas (justificadas ou não), de modo a garantir os níveis de serviço definidos.
- 11.4. A LICITANTE deve, também, considerar para composição do custo unitário da UST o custo do licenciamento do Sistema de Gestão de Serviços;
- 11.5. Considerando a vedação de subcontratação prevê-se a necessidade de deslocamento visando atender as necessidades de atendimentos presenciais, conforme estipulado para os tempos de início e término do atendimento. Os deslocamentos correrão por conta da CONTRATADA, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE.
- 11.6. Considerando que o IBICT, não dispõe de histórico que possa estimar com algum grau de eficácia o número de deslocamentos, bem como em razão de que a estratégia de prestação de serviço para o cumprimento dos Níveis de Acordo de Serviço é de responsabilidade da CONTRATADA, cabe a mesma prever a probabilidade do número



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

de deslocamentos e seus respectivos custos que servirão de base para a cotação do valor unitário da UST.

- 11.7. O valor estimado para os deslocamentos deverá fazer parte da Planilha de Custos constante do ANEXO X – Planilha de Custos e Formação de Preços.

12. MODELO DE REMUNERAÇÃO

- 12.1. A CONTRATANTE emitirá mensalmente as Ordens de Serviço (OS) para realização das tarefas pela CONTRATADA. Para cada OS é elaborada a quantidade de UST Prevista para execução das correspondentes TAREFAS, conforme Catálogo de Tarefas do ANEXO II.

- 12.2. Em razão da real e comprovada execução das atividades de cada TAREFA é calculada a quantidade de UST Realizada tomando por base o Relatório Mensal de Atividades aprovado pela CONTRATANTE;

- 12.3. Será considerado como Custo Mensal Faturável - CMF, a quantidade de UST's Realizadas e aprovadas no período, excluindo os valores glosados de cada Ordem de Serviço: os valores de glosa aplicadas sobre as TAREFAS pelo não atendimento dos níveis mínimos de serviços (NMS) definidos no Catálogo de Tarefas e os valores glosados pelo não atendimento dos indicadores de qualidade, adotando-se, para esses fins, as seguintes fórmulas de cálculo:

- 12.3.1. CMR – Custo Mensal Realizado (UST Realizada). Adotado como base de cálculo para aplicação das glosas de não atendimento dos indicadores no ANEXO VI - Nível Mínimo de Serviço e, posteriormente, para aplicação das Glosas previstas nos item 12.16. Sua fórmula de cálculo será a seguinte:

$$CMR = \Sigma A - \Sigma B$$

A = UST Realizada de cada OS do período

B= UST Glosada de cada OS no período

- 12.3.2. GIQ – Glosa de Indicador de Qualidade. Adotado para cálculo de glosas pelo não atendimento dos indicadores de qualidade exigidos no ANEXO VI - Nível Mínimo de Serviço, tendo como base de cálculo o Custo Mensal Realizado (CMR) deduzido o somatório das Ordens de Serviço glosadas pelo não atendimento dos indicadores de atendimento de serviço (Catálogo de Tarefas) no período considerado. Sua fórmula de cálculo será a seguinte:

$$GIQ = (CMR - \Sigma D) \times PAI \div 100$$

D = Valor de Ordens de Serviços com glosa aplicada

PAI = Percentual Aplicável previsto em cada indicador descrito no ANEXO VI

- 12.3.3. CMF – Custo Mensal Faturável. Resultado final contendo o custo a ser faturado pela empresa após a aplicação de todas as glosas e faixas de ajustes previstas.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

Sua fórmula de cálculo será a seguinte:

$$\text{CMF} = \text{CMR} - \text{GIQ}$$

- 12.4. Deverá utilizar a unidade denominada como UST – “Unidade de Suporte Técnico” para o dimensionamento do esforço de execução dos serviços, o grau de complexidade de cada atividade, o resultado obtido e a qualidade exigida para cada uma das tarefas;
- 12.5. A CONTRATADA receberá, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, o Relatório Mensal de Atividades, aprovado pela CONTRATANTE, informando o total de UST’s a ser faturado, conforme resultado do CMF, assim como as glosas e penalidades aplicadas, para emissão da nota de cobrança;
- 12.6. As glosas poderão ser aplicadas, quando não atenderem ao resultado esperado, nos seguintes casos:
 - 12.6.1. Nas Ordens de Serviços, conforme criticidade e resultado requerido pelo demandante, calculadas sobre cada Ordem de Serviço emitida;
 - 12.6.2. No Nível Mínimo de Serviço, especificado no ANEXO VI - Nível Mínimo de Serviço exigido, aplicáveis mensalmente sobre cada resultado que não atingir as metas previstas para cada indicador e calculadas conforme fórmulas expressas no item 12 – MODELO DE REMUNERAÇÃO;
- 12.7. O faturamento deverá ser mensal, mediante apresentação de nota de cobrança consolidada, determinando o total de UST’s, aprovada pela CONTRATANTE no Relatório Mensal de Atividades, e já descontadas as glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis de qualidade definidos nas Ordens de Serviços e das metas previstas nos indicadores do ANEXO VI, os exigidos contratualmente e as penalidades previstas, calculados conforme item 12 – MODELO DE REMUNERAÇÃO;
- 12.8. No caso de discordância das glosas aplicadas numa Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá apresentar o recurso que será analisado pela Área Administrativa;
- 12.9. Se a decisão for pela não aplicação da glosa recorrida, o faturamento da glosa aplicada deverá ser realizado juntamente com as demais Ordens de Serviços atestadas, referentes ao mês da decisão administrativa, conforme previsto no item anterior;
- 12.10. No caso de discordância das glosas aplicadas pelo Gestor do Contrato, por não atendimento aos níveis de qualidade de serviços contratados ou das Glosas previstas, a CONTRATADA deverá apresentar o recurso e emitir a nota conforme totalização estipulada no Relatório Mensal de Atividades;
- 12.11. Se a decisão da Administração for favorável ao recurso da CONTRATADA a mesma emitirá a nota de cobrança adicional para que seja efetuado o pagamento referente ao custo glosado;
- 12.12. A nota de cobrança emitida pela CONTRATADA deverá ser atestada pelo Gestor do



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

Contrato e encaminhada para o Fiscal Administrativo da área Administrativa para providências de pagamento, devidamente acompanhada da documentação tributária e previdenciária, das ordens de serviços que originaram a cobrança, dos Relatório Mensal de Atividades e da documentação comprobatória dos níveis de serviços atingidos e glosas, todos aprovados e assinados pelo Preposto da CONTRATADA, pelo Fiscal Técnico e pelo Gestor da CONTRATANTE;

- 12.12.1. As Ordens de Serviços emitidas pela CONTRATANTE deverão ser aprovadas pelo Gestor e Executadas pela CONTRATADA, devidamente preenchidas e assinadas pelas partes;
- 12.12.2. O Relatório Mensal de Atividades por Ordem de Serviço e por Tarefa deverão ser emitidos e aprovados pela CONTRATANTE, conferidos pelo fiscal, atestados pelo gestor e aceitos pelo PREPOSTO, anexados da documentação comprobatória da glosa em caso de aplicação da mesma, todos devidamente preenchidos e assinados pelas partes;
- 12.12.3. O Relatório Mensal de Atividades deverá especificar o custo aprovado para cada Ordem de Serviço e o realmente previsto, devidamente preenchido e assinado pelo fiscal, gestor e PREPOSTO;
- 12.12.4. Em quaisquer casos de aplicação de glosas, deverão ser anexados os documentos e relatórios comprobatórios do não atendimento dos resultados ou níveis de qualidade exigidos;
- 12.13. As glosas previstas nas Ordens de Serviços serão aplicadas pela CONTRATANTE, independentemente das penalidades previstas contratualmente;
- 12.14. As glosas previstas para não atendimento dos indicadores do ANEXO VI - Nível Mínimo de Serviço exigido serão aplicadas pelo Fiscal do Contrato, independentemente das demais penalidades previstas contratualmente;
- 12.15. O Relatório Mensal de Atividades atestados pelo Gestor do Contrato, que atingirem 5 (cinco) ou mais glosas na mesma Tarefa, por não atendimento da execução e indicadores de qualidade (anexos II e VI) durante o período de vigência do contrato deverão sofrer penalidade prevista no item 29 - Sanções e Penalidades, após emitido os documentos de alerta e de advertência.
- 12.16. Não será considerada, para aplicação das Glosas previstas nos subitens anteriores, a Tarefas S-I e S-II- “Resolução dos Chamados de Suporte”, por ter características próprias de glosas, previstas nos itens abaixo:
 - 12.16.1. Os chamados de suporte demandados e solucionados fora do prazo definido deverão ser glosados pela CONTRATANTE, autorizando o pagamento de apenas 50% (cinquenta por cento) por cada chamado solucionado, independentemente das penalidades administrativas previstas no item 29 - Sanções e Penalidades, calculadas pela seguinte fórmula:



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

$$CFP = \Sigma CG \div 2$$

CFP = Chamados Atendidos Fora do Prazo no Período

CG = Chamado Glosado

- 12.16.2. O chamado reaberto por erro ou execução incompleta, deverá ter o valor do chamado original desconsiderado para efeito de faturamento. O chamado reaberto terá a redução em seu valor de 50% (cinquenta por cento), independentemente das penalidades administrativas previstas no item 29 - Sanções e Penalidades. No caso de ocorrer faturamento de um chamado e ficar constatado no mês posterior a sua não efetividade este valor pago deverá ser abatido no faturamento do mês em que ocorrer a constatação. A fórmula para chamado reaberto é a seguinte:

$$CRP = \Sigma CR \div 2$$

CRP = Chamados Reabertos no Período

CR = Chamado Reaberto

- 12.16.3. Os chamados rejeitados ou cancelados pela CONTRATANTE serão desconsiderados para pagamento e automaticamente descontados no Relatório Mensal de Atividades.

$$CCP = \Sigma CC$$

CCP = Chamados Cancelados no Período

CC = Chamado Cancelado

- 12.16.4. Aplicação de Glosa de 1% (um por cento), para cada ponto percentual ou fração abaixo de 90% (noventa por cento) pelo não atendimento do tempo da Recepção prevista para triagem dos chamados, nos primeiros 10 (dez) minutos de requisição, calculados pela seguinte fórmula:

$$GIQs = (\Sigma CE - CFP - CRP - CCP) / 100 \times (MDs - \text{inteiro}(IAC)) \times PDs$$

GIQs = Glosa Indicador Qualidade

CE = Chamado Executado

CFP = Chamados Atendidos Fora do Prazo no Período

CCP = Chamados Cancelados no Período

CRP = Chamados Reabertos no Período

MDs = Meta Definida

IAC = Índice Atingido pela CONTRATADA no Indicador

PDs = Percentual de Penalidade aplicável

- 12.16.5. Aplicação de Glosa de 4% (quatro por cento), para cada ponto percentual ou



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

fração abaixo de 95% (noventa e cinco por cento), pela não resolução dos chamados com prioridades altas, nas primeiras 2 (duas) horas, da requisição;

12.16.6. Aplicação de Glosa de 3% (três por cento), para cada ponto percentual ou fração abaixo de 95% (noventa e cinco por cento), pela não resolução dos chamados com prioridades médias, nas primeiras 6 (seis) horas, da requisição;

12.16.7. Aplicação de Glosa de 2% (dois por cento), para cada ponto percentual ou fração abaixo de 95% (noventa e cinco por cento), pela não resolução dos chamados com prioridades normais, em até 14 (quatorze) horas da requisição;

12.16.8. Aplicação de Glosa de 1% (um por cento), para cada ponto percentual ou fração abaixo de 95% (noventa e cinco por cento), pela não resolução dos chamados com prioridades baixas, em até 24 (vinte e quatro) horas da requisição;

12.16.9. Aplicação de Glosa de 5% (cinco por cento), para cada ponto percentual ou fração abaixo de 100% (cem por cento), pela não resolução de todos os chamados, em até 26 horas, independentemente da prioridade, ou até a data renegociada e aprovada pela fiscalização do contrato;

12.16.10. Aplicação de Glosa de 5% (cinco por cento), para cada ponto percentual ou fração abaixo de 98% (noventa e oito por cento), pela não resolução dos chamados reabertos por erros ou execução incompleta, em até 2 (duas) horas da reabertura;

12.16.11. Glosa de 5% (cinco por cento), para cada ponto percentual ou fração abaixo de 100% (cem por cento), pela não resolução dos chamados, dentro dos prazos renegociados com área de atendimento ou usuário dentro da data e horário acordado;

12.16.12. Após analisados todos os chamados atendidos, será emitido o respectivo Relatório Mensal de Atividades relativo a Central de Atendimento no período, totalizado pela seguinte fórmula:

$$TCFP = \Sigma CE - CFP - CRP - CCP - \Sigma GIQs$$

$$TCFP = \text{Valor Total de Chamados Faturáveis no Período}$$

13. PROCEDIMENTOS DE NOTIFICAÇÃO DE ATESTE, FATURAMENTO E PAGAMENTO

13.1. A CONTRATADA deverá emitir nota fiscal/fatura referente aos serviços prestados e/ou produtos efetivamente entregues e aceitos, fazendo referência à(s) respectiva(s) Ordens de Serviço;

13.2. A emissão de nota fiscal/fatura somente deverá ocorrer depois da emissão do termo de ateste emitido pelo IBICT.

13.3. O termo de ateste deverá acompanhar a nota fiscal/fatura para efeito de pagamento.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 13.4. O pagamento referente à entrega dos serviços será efetuado após conclusão e recebimento mensal, mediante entrega de nota de cobrança da CONTRATADA, do Relatório Mensal de Serviços e devidamente atestados pelo Gestor do Contrato.
- 13.5. Poderá ocorrer o faturamento parcial de uma ordem de serviço somente se a sua execução for estabelecida por fases, conforme plano de trabalho e cronograma previamente aprovados pelo IBICT.
- 13.6. Para fins de faturamento, a CONTRATADA observará as regras estabelecidas neste instrumento, da métrica e condições de fornecimento a ser utilizada na prestação dos serviços.
- 13.7. As glosas serão aplicadas sobre o custo realizado e aprovado da Ordem de Serviço, e não substituirão penalizações administrativas cabíveis.
- 13.8. Em quaisquer casos de aplicação de glosas deverão ser anexados os documentos e relatórios comprobatórios do não atendimento aos resultados esperados ou níveis de qualidade exigidos.
- 13.9. O IBICT, disporá do prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar do recebimento dos documentos relativos aos serviços prestados, devidamente atestado, para verificar a sua legalidade e efetuar o pagamento;
- 13.10. A regularidade fiscal e trabalhista da CONTRATADA será verificada junto ao SICAF, ao CADIN e CNDT, mediante consulta efetuada por meio eletrônico, ou por meio da apresentação de documentos hábeis.
- 13.11. Estando a CONTRATADA inadimplente na data da consulta, poderá ser concedido, a critério da CONTRATANTE, um prazo de 30 (trinta dias), prorrogável a critério da Administração por uma única vez, para que a mesma regularize a sua situação, sob pena de, não o fazendo, ter rescindido o contrato com aplicação das sanções cabíveis;
- 13.12. Qualquer atraso ocorrido na apresentação da fatura ou nota fiscal, ou dos documentos exigidos como condição para pagamento por parte da CONTRATADA importará em prorrogação automática do prazo de vencimento da obrigação da CONTRATANTE.

14. LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

14.1. A CONTRATADA deverá considerar o seguinte regime de atendimento:

Tabela – Horário de Execução dos Serviços

Perfil da Atividade	Local	Horários	Cobertura
Monitoração	IBICT DF/RJ POP/DF	24 horas x 7 dias 24 horas x 7 dias	Acompanhamento remoto Acompanhamento presencial
Suporte Técnico	IBICT DF/RJ	Segunda a Sexta: 8h às 18h	Atendimento remoto e presencial



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

Serviços de Operação	IBICT DF/RJ	Segunda a Sexta: 8h às 18h	Atendimento presencial
	POP/DF	24 horas x 7 dias	Atendimento presencial
Demandas Agendadas	IBICT DF/RJ POP/DF	24 horas x 7 dias	Atendimento presencial

- 14.2. O deslocamento do prestador de serviços da CONTRATADA para a realização dos serviços em casos excepcionais a serem realizados aos sábados, domingos e feriados não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de restabelecimento de equilíbrio econômico-financeiro, bem como, horas-extras ou adicionais noturnos.
- 14.3. Os serviços serão prestados à CONTRATANTE nas localidades no Distrito Federal e Rio de Janeiro do IBICT onde seja requerido suporte operacional aos serviços de TI.
- 14.4. Em casos excepcionais, a execução dos serviços poderá ser realizada fora do ambiente da CONTRATANTE, em âmbito nacional, a fim de prestar suporte aos eventos em que o IBICT promova ou participe, respeitadas as condições previstas nesse instrumento.
- 14.5. Para cada deslocamento deve constar o motivo e as ações a serem realizadas. Nos casos devidamente justificados pela Administração, a CONTRATADA deverá providenciar o deslocamento com a celeridade que o caso requeira, devendo ser tratado como exceção.
- 14.6. As despesas de deslocamento, transporte, alimentação e hospedagem dos profissionais da CONTRATADA serão de sua responsabilidade.
- 14.7. Para serviços em outras localidades no território brasileiro estima-se, para efeito meramente informativo, 5 (cinco) viagens por ano, com 5 (cinco) diárias por viagem.

15. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 15.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato serão exercidos por meio de um representante (denominado Fiscal) e um substituto, designados pela CONTRATANTE, aos quais compete acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, e os quais de tudo darão ciência à CONTRATADA, conforme determina o art. 67, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações, bem como de acordo com a SLTI/MP IN 04/2010, especialmente designados, cumprindo-lhes:
- 15.2. Acompanhar e a fiscalizar os serviços, dirimir as dúvidas que surgirem no curso da sua prestação e dar ciência à CONTRATADA, para a fiel execução dos serviços durante toda a vigência do Contrato;
- 15.3. Fiscalizar a prestação dos serviços, de forma ampla e irrestrita, sem prejuízo da plena responsabilidade da CONTRATADA perante a CONTRATANTE ou a terceiros, considerando que a presença dos servidores designados não diminuirá a responsabilidade da CONTRATADA, por quaisquer irregularidades resultantes de



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior.

- 15.4. Sustar, recusar, mandar refazer quaisquer serviços, que estejam em desacordo com as especificações técnicas, e as constantes do Termo de Referência, determinando prazo para a correção de possíveis falhas ou substituições de produtos em desconformidade com o solicitado;
- 15.5. Receber da CONTRATADA, eventuais irregularidades de caráter urgente ou emergenciais com os esclarecimentos julgados necessários e, as informações sobre possíveis paralisações de serviços, a apresentação de relatório técnico ou razões justificadoras a serem apreciadas e decididas pelos servidores designados;
- 15.6. Não obstante ser a CONTRATADA a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços, a CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização.
- 15.7. Cabe à CONTRATADA atender prontamente e dentro do prazo estipulado quaisquer exigências do Fiscal ou do substituto inerentes ao objeto do contrato, sem que disso decorra qualquer ônus extra para a CONTRATANTE, não implicando essa atividade de acompanhamento e fiscalização qualquer exclusão ou redução da responsabilidade da CONTRATADA, que é total e irrestrita em relação aos serviços prestados, inclusive perante terceiros, respondendo a mesma por qualquer falta, falha, problema, irregularidade ou desconformidade observada na execução do contrato.
- 15.8. A atividade de fiscalização não resultará, tampouco, e em nenhuma hipótese, em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, prepostos e/ou assistentes.
- 15.9. Os equipamentos, ferramentas e materiais utilizados deverão estar rigorosamente dentro das normas vigentes e das especificações estabelecidas pelos órgãos competentes e pela CONTRATANTE, sendo que a inobservância desta condição implicará a sua recusa, bem como o seu devido refazimento e/ou adequação/substituição, sem que caiba à CONTRATADA qualquer tipo de reclamação ou indenização.
- 15.10. As decisões e providências que ultrapassem a competência do Fiscal do contrato serão encaminhadas à autoridade competente da CONTRATANTE para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º, do art. 67, da Lei nº. 8.666/93.
- 15.11. As decisões e providências sugeridas pela CONTRATADA ou julgadas imprescindíveis, que ultrapassem a competência dos servidores designados pela CONTRATANTE, deverão ser encaminhadas à autoridade superior, para a adoção das medidas cabíveis;
- 15.12. Os servidores designados deverão conferir os relatórios dos serviços executados pela CONTRATADA, por ocasião da entrega das Notas Fiscais ou Faturas, e atestar a prestação dos serviços, quando executados satisfatoriamente, para fins de pagamento;



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 15.13. Aos servidores designados fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes do Termo de Referência, da proposta da CONTRATADA e das cláusulas do futuro contrato, além de solicitar a substituição de qualquer empregado da CONTRATADA que: comprometa a perfeita execução dos serviços; crie obstáculos à fiscalização; não corresponda às técnicas ou às exigências disciplinares do Órgão; e cujo comportamento ou capacidade técnica sejam inadequados à execução dos serviços, que venha causar embaraço à fiscalização em razão de procedimentos incompatíveis com o exercício de sua função.
- 15.14. A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, na execução do contrato, efetuar diligências e inspeções nas dependências da CONTRATADA, com o objetivo de verificar as condições de execução do serviço prestado.
- 15.15. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993
- 15.16. São de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, sem qualquer espécie de solidariedade por parte do CONTRATANTE, as obrigações de natureza fiscal, previdenciária, trabalhista e civil, em relação ao pessoal que a mesma utilizar para prestação dos serviços durante a execução do contrato.

16. FORMALIZAÇÃO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 16.1. Visando à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, o contrato de prestação de serviços terá vigência de 12 (doze) meses, prorrogáveis por iguais e sucessivos períodos, limitada a 60 (sessenta) meses, conforme previsto no inciso II do art. 57, da Lei nº 8.666/1993.
- 16.2. Quando da prorrogação contratual, o IBICT deverá:
- 16.3. Assegurar-se de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação; e
- 16.4. O contrato não poderá se prorrogado quando:
- 16.5. A contratada tiver sido declarada inidônea ou suspensa no âmbito da União ou do próprio órgão CONTRATANTE, enquanto perdurarem os efeitos.

17. REAJUSTE

- 17.1. O objeto do presente termo de referência será contratado pelo preço ofertado na proposta da licitante vencedora, que será fixo e irrevogável por um período de 12 (doze) meses, quando então se promoverá a sua correção de acordo com a variação do



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, em conformidade com a legislação em vigor, tomando-se por base o índice vigente no mês de apresentação da proposta ou do orçamento a que essa se referir.

- 17.2. Os preços ajustados já levam em conta todas e quaisquer despesas incidentes na prestação dos serviços contratados, tais como tributos, transporte, alimentação
- 17.3. A incidência do reajuste dar-se-á efetivamente sobre o valor da Unidade de Suporte Técnico - UST.
- 17.4. O preço ajustado também poderá sofrer correção desde que reste comprovada a ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas na alínea “d”, do inciso II, do art. 65, da Lei nº 8.666/93.

18. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

- 18.1. As despesas decorrentes da contratação, objeto deste Termo de Referência, correrão à conta de recurso específicos consignados no Orçamento Geral da União, para o seguinte plano de trabalho:

Ação	Natureza	Valor (mil)
Pesquisa e Desenvolvimento no Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - IBICT - Nacional (19.573.2021.4132.0001)	TI	R\$

- 18.2. Considerando que o valor estimado da contratação supera o valor inicialmente previsto quando da elaboração orçamentária para o ano corrente, sugere-se que a contratação seja realizada por meio de ata de registro de preços.

19. DA RESCISÃO CONTRATUAL

- 19.1. O não cumprimento de qualquer das cláusulas e condições pactuadas neste Instrumento ou a sua inexecução, por parte da CONTRATADA, implicará para o CONTRATANTE a faculdade de rescindir o contrato unilateralmente, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, de acordo com o inciso I, do art. 79 da Lei n.º 8.666/1993 e alterações.
- 19.2. O não cumprimento de qualquer das cláusulas e condições pactuadas neste Instrumento ou a sua inexecução por parte da CONTRATANTE, implicará para o CONTRATADO a faculdade de se utilizar dos termos dos artigos 78 a 80, da Lei n.º 8.666/93 e alterações.

20. DAS ALTERAÇÕES

- 20.1. O futuro contrato, objeto deste termo, somente sofrerá alterações ante circunstâncias de fatos supervenientes, consoante disposições do Art. 65, da Lei n.º 8.666/1993 e suas alterações posteriores, por meio de Termo Aditivo.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

21. DA GARANTIA CONTRATUAL

- 21.1. Como garantia da execução plena do objeto e fiel cumprimento dos termos deste Contrato, a CONTRATADA prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, conforme previsto no § 1º do art. 56 da Lei n.º 8.666, de 1993, com validade de 3 meses após o término do período de vigência do contrato, devendo ser renovada a cada prorrogação efetivada.
- 21.2. A CONTRATADA deverá repor, no prazo de 15 (quinze) dias, o valor da garantia eventualmente utilizada pela CONTRATANTE.
- 21.3. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a execução do Contrato ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e que caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela Administração, conforme estabelecido no inciso IV, art. 19-A, da Instrução Normativa nº 02/2008 e total adimplemento das Cláusulas avençadas.
- 21.4. Para a prestação da garantia contratual, fica vedado à CONTRATADA, pactuar com terceiros (seguradoras, instituições financeiras, etc.), cláusulas de não ressarcimento ou não liberação do valor dado à garantia para o pagamento de multas por descumprimento contratual.
- 21.5. Fica condicionado o pagamento de eventuais repactuações ao aumento da garantia prestada pela CONTRATADA com os valores providos pela Administração.

22. DA CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

- 22.1. A CONTRATADA compromete-se a manter em caráter confidencial, mesmo após a eventual rescisão do Contrato, todas as informações relativas à:
- 22.1.1. Política de segurança adotada pela CONTRATANTE e configurações de hardware e software decorrentes;
- 22.1.2. Processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos e atendimento aos itens de segurança;
- 22.1.3. Quaisquer dados que a CONTRATADA venha a ter conhecimento em decorrência da presente contratação.
- 22.1.4. A CONTRATADA deverá manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto deste Contrato, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.
- 22.1.5. A CONTRATADA estará sujeita às penalidades administrativas, civis e penais



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

pelo descumprimento da obrigação assumida

- 22.1.6. Para formalização da confidencialidade exigida, a CONTRATADA deverá assinar Termo de Responsabilidade e Confidencialidade – ANEXO VIII sobre Segurança da Informação, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à CONTRATANTE, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas.
- 22.1.7. O Termo deverá ser assinado pelo representante da CONTRATADA, que deverá dar ciência aos profissionais envolvidos na prestação do serviço, sendo entregue no ato da assinatura do contrato.

23. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E TECNOLOGIA

- 23.1. A transferência de conhecimento tem o objetivo de auxiliar a CONTRATANTE na internalização do conhecimento técnico e operacional da solução desenvolvida.
- 23.2. A transferência de conhecimento, direcionada aos técnicos indicados pela CONTRATANTE, que podem ou não ser do quadro de servidores do IBICT, deverá ser focada na solução adotada, de forma que haja transferência do conhecimento do negócio e da tecnologia utilizada em todas as atividades.
- 23.3. É de responsabilidade da empresa que estiver atualmente prestando serviço realizar todos os procedimentos cabíveis para transferência de conhecimento para CONTRATANTE ou para empresa CONTRATADA por ela designada no prazo máximo de até 60 (sessenta) dias, a contar da notificação da CONTRATANTE. Assim, a CONTRATADA deverá descrever a metodologia a ser utilizada, conforme o Plano de Transferência de Conhecimento, para transferir conhecimento aos técnicos, os quais poderão ser multiplicadores do conhecimento transferido a outros técnicos ou a usuários finais.
- 23.4. A CONTRATADA deverá viabilizar a transferência de conhecimento, sem ônus adicionais para o IBICT, no prazo máximo de até 60 (sessenta) dias, a contar da notificação do CONTRATANTE, conforme Plano de Transferência de Conhecimento, em eventos específicos, preferencialmente em ambiente disponibilizado pela CONTRATADA, e baseado em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo IBICT.
- 23.5. O Plano de Transferência de Conhecimento será executado pelas partes, quando da assinatura do Termo de Recebimento Definitivo da Solução, nas dependências do CONTRATANTE em horário previamente agendado.
- 23.6. Ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de evento formal, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

- 23.7. A CONTRATADA deverá entregar, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, antes do termino do contrato, independente de notificação, o Plano de Transferência de Conhecimentos.
- 23.8. A CONTRATADA deverá capacitar técnicos, quando solicitada, para evitar a descontinuidade dos serviços. Este treinamento deverá ser ministrado por instrutores capacitados, e com experiência.
- 23.9. Não haverá remuneração extra para a empresa que estiver atualmente prestando serviços, nem para CONTRATADA durante este período.
- 23.10. As fases, atividades e prazos do período de transição estão relacionados com a preparação da CONTRATADA para a prestação dos serviços objeto deste instrumento.
- 23.11. A execução do Plano de Transferência do Conhecimento será baseada em documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções aplicadas.
- 23.12. A transferência de conhecimento, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, conforme Plano de Transferência de Conhecimento fornecido pela CONTRATADA.
- 23.13. O Plano de Transferência de Conhecimento será executado pela CONTRATADA em conjunto com a CONTRATANTE, quando da assinatura do Termo de Recebimento Definitivo da Solução, nas dependências da CONTRATANTE em horário previamente agendado entre as partes.
- 23.14. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pela CONTRATANTE.
- 23.15. O plano de transferência deverá prever palestras/workshops, entrega da documentação e cronograma predefinido acordado com o IBICT.
- 23.16. A CONTRATADA deverá manter sigilo dos dados e das informações confidenciais a que tiver acesso.
- 23.17. A CONTRATADA deverá ceder ao IBICT, nos termos do artigo 111 da Lei no 8.666/93, c/c o artigo 4º da Lei no 9.609/98, o direito patrimonial, a propriedade intelectual de toda e qualquer documentação e produtos gerados logo após o recebimento definitivo dos serviços prestados.
- 23.18. O fato da CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo IBICT, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

CONTRATO, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados ao IBICT por esta falha.

- 23.19. A CONTRATADA se compromete ainda, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei 8666/93, repassar para a CONTRATANTE e/ou para outra empresa por esta indicada, todo o conhecimento e técnicas utilizados na execução dos serviços.

24. DA TRANSIÇÃO/MIGRAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 24.1. O processo de implantação para atendimento e entrega dos serviços objeto deste certame deverá ser realizado por fases, visando assegurar a total aderência do novo serviço aos processos e procedimentos existentes.
- 24.2. Os prazos do Cronograma de Atividade indicam os tempos máximos a serem cumpridos, podendo os mesmos ser reduzidos face à conclusão antecipada de qualquer uma das etapas.
- 24.3. Caso a data prevista para conclusão da atividade ocorra em feriado ou final de semana, deverá ser considerado o primeiro dia útil após essa data.
- 24.4. A CONTRATADA deverá apresentar plano de operacionalização no prazo de 06 (seis) dias úteis após a publicação do termo contratual, contendo o detalhamento das ações para a absorção dos conhecimentos e repasse dos serviços.
- 24.5. O período inicial de 30 (trinta) dias após o início dos serviços, durante o qual a empresa CONTRATADA promoverá a absorção dos conhecimentos, por meio da atualização da documentação existente e da geração da documentação complementar, será considerado como período de estabilização da operação dos serviços, durante o qual os indicadores de serviço poderão ser ajustados, mediante a avaliação da CGTI. Após este período, será aplicado o - NMS (Nível Mínimo de Serviço).
- 24.6. Ao final do contrato de prestação do serviço, a CONTRATADA deverá fornecer, pelo período de 90 (noventa dias), todas as informações necessárias à transição para a nova CONTRATADA, além de elaborar e atualizar toda a documentação que por ventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada durante o período de vigência do contrato.
- 24.7. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para a CONTRATANTE, ou a terceiro por ela designado, toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.
- 24.8. O conhecimento será transferido por meio de treinamento disponibilizado pela CONTRATADA para os funcionários ou terceiros indicados pela CONTRATANTE.
- 24.9. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá devolver à CONTRATANTE todos os bens em sua guarda, além de devolver à CONTRATANTE a capacidade para executar os serviços por sua conta ou por meio de terceiros contratados para esse fim.
- 24.10. Devolver equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo, mas



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

não limitado aos bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico.

24.11. Preparar rotina a ser executada sob solicitação da área de TI para preparação de dados da CONTRATANTE, então sob a guarda da CONTRATADA a serem transferidos para novas bases de dados.

24.12. Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos em conjunto com a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.

24.13. FASES DA IMPLANTAÇÃO/TRANSIÇÃO/MIGRAÇÃO DOS SERVIÇOS

Tabela – Cronograma de Atividade

FASE	ATIVIDADES	RESPONSÁVEL	PRAZO
F1	Publicação do contrato	IBICT	-
F2	Reunião preliminar da operação	IBICT/Contratada	1 dia útil após F1
F3	Plano de Operacionalização Preliminar	Contratada	5 dias úteis após F2
F4	Avaliação/Validação do Plano de Operacionalização	IBICT	10 dias úteis após F3
F5	Vistoria e aceite da operação	IBICT	2 dias úteis após F4
F6	Início da operação	Contratada	4 dias úteis após F5
F7	Aceite definitivo	IBICT	Em até 15 dias após F6
F8	Encerramento dos Serviços	Contratada	3 meses antes do final do contrato

24.13.1. FASE F1 – PUBLICAÇÃO DO CONTRATO

24.13.1.1. Publicação do Contrato no D.O.U., a ser efetuado pelo IBICT, e constitui-se no marco inicial para as demais fases;

24.13.2. FASE F2 - REUNIÃO PRELIMINAR DA OPERAÇÃO

24.13.2.1. A reunião preliminar deverá ocorrer nas dependências do IBICT, na cidade de Brasília – DF. Nesta oportunidade o IBICT apresentará a CONTRATADA todos os técnicos do órgão que executam serviços de suporte à infraestrutura de TI na instituição. Serão discutidas também com a CONTRATADA, as questões envolvidas com o Plano de Operacionalização a ser apresentado pela CONTRATADA;

24.13.3. FASE F3 – AVALIAÇÃO/VALIDAÇÃO DO PLANO DE OPERACIONALIZAÇÃO



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

24.13.3.1. A LICITANTE vencedora do certame deverá demonstrar que dispõe de condições de prestar os serviços, constantes no seu Plano de Operacionalização, conforme especificações do presente instrumento, podendo a CONTRATADA propor plano alternativo, desde que contemple os seguintes requisitos:

24.13.3.1.1. Cronograma de atividades para a operacionalização dos serviços;

24.13.3.1.2. Perfil dos Profissionais - Relação dos profissionais que integram a Equipe mínima a ser alocada na operação, comprovando as exigências constantes neste instrumento;

24.13.3.1.3. Distribuição do quantitativo de funcionários por atividade relacionada aos serviços a serem executados, além do horário de atuação de cada funcionário e a carga horária prevista por atividade do empregado;

24.13.3.1.4. Estratégia a ser adotada pela CONTRATADA para a absorção completa dos conhecimentos;

24.13.3.1.5. Procedimentos específicos da CONTRATADA visando estabelecer os locais de trabalho e prover os meios necessários ao cumprimento deste instrumento;

24.13.3.1.6. Validação do método e ferramentas utilizadas no processo de acesso e monitoramento remoto utilizado pela CONTRATADA;

24.13.3.1.7. Definição da forma de inventário e mapeamento dos ativos de TI;

24.13.3.1.8. Mapeamento dos Processos de trabalho, Fluxo de trabalho, Normas Internas, Exigências Legais e outras para estabelecimento de procedimentos e processos que serão adotados;

24.13.3.1.9. Treinamento das equipes da CONTRATADA;



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 24.13.3.1.10. Programa de Capacitação e Desenvolvimento prevendo treinamento inicial, treinamento continuado, ações de valorização e motivação profissionais;
 - 24.13.3.1.11. Plano de transição entre os atuais serviços prestados e os futuros, com a desativação do sistema existente e entrada do novo sistema de gestão de serviços;
 - 24.13.3.1.12. Alimentação/atualização do Catálogo de Serviços de TI;
 - 24.13.3.1.13. Metodologia a ser adotada na realização das pesquisas de satisfação dos usuários do IBICT;
 - 24.13.3.1.14. A CONTRATADA deverá detalhar a forma da implantação da pesquisa de satisfação;
 - 24.13.3.1.15. Plano de Contingência - A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos, incêndios e eventos assemelhados;
 - 24.13.3.1.16. Plano de contingências dos serviços, envolvendo componentes críticos e de infraestrutura, de forma a garantir a continuidade dos serviços;
 - 24.13.3.1.17. O Plano de Contingência deverá ser apresentado resumidamente no Plano de Operacionalização Preliminar, e de forma completa no Plano de Operacionalização Definitivo. O IBICT poderá rejeitar o Plano de Operacionalização, ficando a CONTRATADA obrigada a realizar os ajustes necessários, no prazo estipulado.
- 24.13.4. FASE F4 – AVALIAÇÃO/VALIDAÇÃO DO PLANO DE OPERACIONALIZAÇÃO



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

24.13.4.1. A CONTRATANTE fará a avaliação do Plano de Operacionalização apresentado pela LICITANTE vencedora do certame que deverá, caso solicitado, realizar os ajustes necessários para o atendimento dos serviços a serem prestados;

24.13.5. FASE F5 – VISTORIA E ACEITE DA OPERAÇÃO

24.13.5.1. O IBICT reserva-se o direito de, a qualquer tempo, realizar visitas ao local de implantação dos serviços de sustentação e suporte a infraestrutura de TI, a fim de acompanhar o processo de implantação. No momento em que a CONTRATADA concluir o serviço de implantação, deverá comunicar ao IBICT, que realizará vistoria final, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários ao início da operação.

24.13.5.2. Verificado o cumprimento de todos os requisitos, o IBICT autorizará o início da operação.

24.13.6. FASE F6 – INÍCIO DA OPERAÇÃO

24.13.6.1. Após a autorização do início da operação, a CONTRATADA deverá iniciar suas atividades no prazo estipulado.

24.13.7. FASE F7 - ACEITE DEFINITIVO

24.13.7.1. Verificado o cumprimento de todos os requisitos, o IBICT dará o aceite definitivo.

24.13.8. FASE F8 – ENCERRAMENTO DOS SERVIÇOS

24.13.8.1. O encerramento se refere ao processo de finalização pela CONTRATADA da prestação dos serviços contratados. Devendo, a CONTRATADA, elaborar processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços;

24.13.8.2. A execução do Plano de Encerramento deverá ser finalizada em no mínimo 30 (trinta) dias corridos anteriores ao término do contrato;

24.13.8.3. O Plano de Encerramento dos Serviços deve detalhar o processo de repasse dos serviços, tratando, no mínimo, dos seguintes tópicos:

24.13.8.3.1. Identificação dos profissionais da CONTRATADA, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;

24.13.8.3.2. Cronograma detalhado identificando as tarefas, recursos, marcos de referência, início, período de tempo



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

e data prevista para término;

24.13.8.3.3. Atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o IBICT e com a futura prestadora de serviços ou servidores do IBICT;

24.13.8.3.4. Plano de gerenciamento de riscos, Plano de contingência e Plano de acompanhamento do encerramento;

24.13.8.3.5. Por ocasião do encerramento do Contrato, conforme previsto no Art.12 da IN 02, de 30 de abril de 2008, a CONTRATADA se compromete a promover a transição contratual repassando à nova CONTRATADA e ao IBICT a tecnologia, documentação técnica e metodologias de trabalho utilizadas sem perda de informação, a fim de permitir a continuação dos trabalhos sem perda de continuidade;

24.13.8.3.6. Lista de todos os recursos de software e hardware necessários para o repasse tecnológico.

25. PERÍODO DE ADAPTAÇÃO CONTRATUAL

25.1. O período de adaptação será de máximo de 60 (sessenta) dias, a contar da data de assinatura do contrato, e será considerado como período de estabilização. Neste período, a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos a serem adotados para a prestação dos serviços, de modo a assegurar os níveis mínimos de serviços exigidos.

25.2. No período de adaptação, os serviços serão prestados com a operação assistida por servidores do IBICT com a finalidade de verificar e orientar amiúde os procedimentos adotados.

25.3. Na fase de adaptação serão realizadas parametrizações na ferramenta de gestão de atendimento, carga da base de conhecimento e ajustes nos procedimentos, visando o cumprimento das metas, sem necessidade de desenvolvimento/programação.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

26. DA CESSÃO, TRANSFERÊNCIA E SUBCONTRATAÇÃO

- 26.1. A associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação devem ser comunicadas à CONTRATANTE para que esta delibere sobre a adjudicação do objeto ou manutenção do contrato, sendo essencial para tanto que a nova empresa comprove atender a todas as exigências de habilitação previstas no Edital.
- 26.2. É expressamente vedada a subcontratação total ou parcial do objeto deste Contrato, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação de penalidades previstas.

27. DA VISITA TÉCNICA

- 27.1. A visita servirá para que o interessado tome conhecimento detalhado das plataformas instaladas, dos locais de realização dos serviços, das instalações, das condições técnicas e ambientais, dos projetos em andamento, do parque de TI e dos procedimentos adotados para execução das tarefas que compõem os serviços objeto da licitação;
- 27.2. Considerando a necessidade de conhecimento do ambiente para formulação da proposta e bom desempenho das atividades descritas nesse modelo de contratação, em especial as informações contidas em anexo reservado cujo acesso somente será permitido pessoalmente após assinatura de termo de sigilo e que essas informações são imprescindíveis para o correto levantamento de custos, será obrigatória a visita técnica nos termos abaixo:
- 27.3. A visita técnica deverá ocorrer na sede do IBICT em Brasília/DF com horário marcado, e será agendada pela área de infraestrutura de TIC através do telefone 61 3217-6257 / 6319;
- 27.4. O agendamento de visita poderá ocorrer em até, no máximo, 01 (um) dia útil antes da data da visita;
- 27.5. A visita técnica deverá ser realizada em até, no máximo, 02 (dois) dias úteis da abertura do certame licitatório.
- 27.6. Ao final da visita será emitido o Termo de Visita, assinado por membro da equipe da CGTI/IBICT e pelo preposto do licitante, declarando ter conhecimento da plataforma atualmente instalada, locais de realização dos serviços, instalações de infraestrutura, condições ambientais e locais para acomodação da equipe CONTRATADA;
- 27.7. O preposto reconhecerá por meio da assinatura no termo visita – ANEXO VII – Termo de Visita, que teve ciência sobre:
- 27.8. Os locais onde deverão ser realizados os serviços contratados, como CPDs, ativos de redes, dutos de cabeamento, periféricos de apoio e setores de demanda e aprovação;
- 27.9. A área destinada à CONTRATADA para execução dos serviços e quantidade de recursos materiais disponibilizados para os trabalhos;



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 27.10. Os modelos/versões de equipamentos servidores, armazenadores, integradores e de comunicação objeto dos serviços e utilizados pelo CONTRATANTE;
- 27.11. Os softwares básicos e de apoio, aplicativos e ferramentas auxiliares em utilização no IBICT;
- 27.12. O ambiente de monitoramento e ferramentas utilizáveis para acompanhamento de disponibilidade e desempenho dos recursos de infraestrutura;
- 27.13. O conteúdo dos Anexos I, II, II-A, II-B e II-C e outros;
- 27.14. O preposto, ao iniciar a visita técnica, deverá assinar um Termo de Responsabilidade e Confidencialidade - ANEXO VIII, das informações técnicas repassadas pela equipe do CONTRATANTE, por questões de segurança.
- 27.15. O preposto quando da visita apresentará declaração/procuração da empresa, em papel timbrado, contendo dados de identificação do preposto, que serão conferidos por meio documento oficial com foto (RG, CNH, etc.).
- 27.16. O Termo de Visita será emitido em (02) duas vias sendo que, uma será entregue ao licitante e a outra será juntada aos autos da licitação.
- 27.17. Por ocasião da habilitação da proposta o licitante deverá fornecer cópia do Termo de Visita. A não apresentação desta cópia implicará na desclassificação da proposta.

28. MEDIDAS ACAUTELADORAS

- 28.1. Consoante o artigo 45, da Lei nº 9.784, de 1999, a Administração Pública poderá, sem a prévia manifestação do interessado, motivadamente, adotar providências acauteladoras

29. SANÇÕES E PENALIDADES

- 29.1. A CONTRATADA ficará sujeita com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº. 8.666/93, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, de execução parcial ou inexecução da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:
 - 29.1.1. Advertência.
 - 29.1.2. Multa de:
 - 29.1.2.1. 0,5% (meio ponto percentual) ao dia sobre o valor mensal atestado, no caso de atraso na execução das Ordens de Serviços, limitado a incidência em 30 dias;
 - 29.1.2.2. 20% (vinte por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de atraso na execução de quaisquer ordens de serviços por período superior a 30 dias ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
 - 29.1.2.3. 30% (trinta por cento) sobre o valor contratado, em caso de inexecução



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

total da obrigação assumida;

- 29.1.2.4. 1% (um por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não efetuar o atendimento de suporte dentro do prazo previsto pela classificação de Severidade Baixa.
- 29.1.2.5. 2% (dois por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não efetuar o atendimento de suporte dentro do prazo previsto pela classificação Severidade Média.
- 29.1.2.6. 3% (três por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não efetuar o atendimento de suporte dentro do prazo previsto pela classificação Severidade Alta.
- 29.1.2.7. 2% (dois por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não iniciar o atendimento de suporte dentro do prazo previsto pela classificação de Severidade Baixa.
- 29.1.2.8. 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não iniciar o atendimento de suporte dentro do prazo previsto pelas classificações de Severidades Médias e Altas.
- 29.1.2.9. 3% (três por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não concluir o serviço de suporte dentro do prazo previsto pela classificação severidade Baixa, dentro dos prazos previstos, a contar da hora de abertura do chamado técnico.
- 29.1.2.10. 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não concluir o serviço de suporte dentro do prazo previsto pela classificação severidade Média, dentro dos prazos previstos, a contar da hora de abertura do chamado técnico.
- 29.1.2.11. 6% (seis por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não concluir o serviço de suporte dentro do prazo previsto pela classificação severidade Alta, dentro dos prazos especificados, a contar da hora de abertura do chamado técnico.
- 29.1.2.12. 3% (três por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso da comprovação de recorrência de reincidência de Glosas para mesma tarefa após emissão de advertência.
- 29.1.3. Alerta de Advertência, após comunicação do Gestor do Contrato e emitida pela área administrativa da CONTRATANTE, pela repetição de falhas para atendimento de um mesmo produto, quando atingido, pela primeira vez, os limites definidos no capítulo de Modelo de Remuneração.
- 29.1.4. Advertência, após comunicação do Gestor do Contrato e emitida pela área administrativa da CONTRATANTE, pela repetição de falhas para atendimento de um mesmo produto, quando atingidos os limites definidos no capítulo 22 de



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

Modelo de Remuneração, a partir da segunda ocorrência;

- 29.1.5. Advertência, após comunicação do Gestor do Contrato e emitida pela área administrativa da CONTRATANTE, pela repetição de não atendimento de um mesmo nível de qualidade contratado, quando atingido, pela primeira vez, os limites definidos no capítulo 22 de Modelo de Remuneração;
- 29.1.6. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração conforme Art.7º da Lei nº. 10.520, de 17 de julho de 2002.
- 29.1.7. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública Brasileira enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.
- 29.1.8. As sanções de Advertência, de suspensão temporária do direito de contratar com a Administração e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração poderão ser aplicadas à Contratada cumulativamente com as de multas.

30. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 30.1. Critérios de habilitação: Será considerada habilitada para participar do certame, além das exigências administrativas e legais especificadas no edital, a empresa que apresentar:

30.1.1 Habilitação Jurídica

- 30.1.1.1 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, para as sociedades empresárias, e, no caso de sociedades por ações, acompanhados dos documentos comprobatórios de eleição de seus administradores.
- 30.1.1.2 Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades simples, devidamente registrado, acompanhado de prova da diretoria em exercício;
- 30.1.1.3 Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade exigir.

30.1.2 Qualificação Técnica

- 30.1.2.1 Para comprovação de que a empresa licitante possui capacitação e



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

experiência na execução dos serviços correlatos aos do objeto desse instrumento, a empresa deverá, nos termos do Art. 30, § 1o, da Lei 8.666/93, juntamente com a documentação de habilitação necessária, apresentar atestado(s) original(ais) ou cópia autenticada de um ou mais Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando experiência na prestação de serviços técnicos na área de suporte à infraestrutura de TIC, conforme atividades descritas no item 32 deste documento.

30.1.3 Qualificação Econômica e Financeira

- 30.1.3.1 Balanço Patrimonial e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentadas na forma da Lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data de apresentação da proposta.
- 30.1.3.2 Certidão Negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede fiscal da pessoa jurídica, emitida em até noventa dias corridos antes da data de apresentação dos documentos de habilitação;
- 30.1.3.3 A comprovação da boa situação financeira da empresa inscrita no SICAF será feita via “on-line” e das demais será baseada na obtenção dos índices de Liquidez Geral (LG); Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) resultante da aplicação das fórmulas abaixo, em papel timbrado da empresa, devidamente assinado pelo seu representante legal e pelo seu contabilista, em cumprimento ao disposto no subitem 7.1, da IN/MARE nº 05 de 21/07/95:

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

LG =

Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo

Ativo Total

SG =



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo

Ativo Circulante

LC =

Passivo Circulante

- 30.1.3.4 As empresas, REGISTRADAS OU NÃO no SICAF, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar que possuem patrimônio líquido mínimo de 05% (cinco por cento) do valor estimado da contratação, de acordo com os parágrafos 2º e 3º, do artigo 31, da Lei nº 8.666/93 e com o art. 44 da Instrução Normativa MPOG nº 02, de 11.10.2010.
- 30.1.3.5 Regularidade Fiscal e Trabalhista
- 30.1.3.6 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- 30.1.3.7 Prova de regularidade junto ao INSS;
- 30.1.3.8 Prova de regularidade junto ao FGTS;
- 30.1.3.9 Prova de regularidade quanto à Dívida Ativa da União;
- 30.1.3.10 Prova de regularidade fiscal junto à Secretaria da Receita Federal;
- 30.1.3.11 Prova de regularidade fiscal junto às Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da licitante.
- 30.1.3.12 Prova de regularidade junto a Justiça Trabalhista - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.
- 30.1.4 Com a exceção do subitem 30.1.3.12, a licitante cadastrada no SICAF terá os seus respectivos registros e a validade dos documentos cadastrais verificados por meio de consulta “on-line” do SICAF, que será impressa sob a forma de “Declaração de Situação” e fará parte da Documentação de Habilitação.
- 30.1.5 O fornecedor deverá enviar a Declaração de Inexistência de Fatos Supervenientes, a Declaração de não emprego de menores, a não ser como aprendiz e a Declaração de Elaboração Independente de Proposta; de forma virtual, informando tal situação no ato de registro de sua proposta através do sistema Comprasnet.
- 30.1.6 Termo de Visita e Confidencialidade, emitidos pelas localidades vistoriadas assinadas pela equipe técnica de Infraestrutura do IBICT, declarando ter conhecimento da plataforma atualmente instalada, locais de realização dos serviços, instalações de infraestrutura, condições ambientais e locais para acomodação da equipe em conformidade aos detalhamentos constantes no item 27 – Da Visita Técnica.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 30.1.7 As declarações supracitadas serão visualizadas pela pregoeira na fase de habilitação, quando também poderão ser alteradas ou reenviadas pelos fornecedores, por solicitação da pregoeira, caso houver necessidade.
- 30.1.8 Os documentos exigidos para habilitação deverão ser encaminhados, via e-mail para licitacoes@Ibict.br, ou fax, por meio do nº (61) 3217-6499, no prazo de 60 (sessenta) minutos contados da sua solicitação por meio do sistema eletrônico do Governo Federal - ComprasNet, após o aceite da proposta.
- 30.1.9 A licitante que não atender o disposto neste subitem será inabilitada e de consequência à desclassificação de sua proposta.
- 30.1.10 Os documentos necessários à habilitação poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia (exceto produzida por aparelho de fac-símile) autenticada em cartório competente ou pela Pregoeira, membros da Equipe de Apoio ou mediante publicação em órgão da imprensa oficial.
- 30.1.11 Se a documentação de habilitação não estiver completa, correta ou contrariar qualquer dispositivo do Edital e seus Anexos, a Pregoeira considerará a proponente inabilitada.
- 30.1.12 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da licitante, desde que seja possível a aferição de sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública do PREGÃO.
- 30.2 Termo de Visita e Confidencialidade é obrigatório e será emitido pelas localidades vistoriadas e assinado pela equipe técnica de Infraestrutura do IBICT, declarando ter conhecimento da plataforma atualmente instalada, locais de realização dos serviços, instalações de infraestrutura, condições ambientais e locais para acomodação da equipe.
- 30.2.1 As licitantes interessadas deverão obrigatoriamente realizar vistoria técnica através de um representante legalmente designado por meio de documentação (procuração específica, contrato social e alterações e documento oficial com foto) visando o conhecimento dos ambientes e recursos de TIC nas unidades do IBICT, além do esclarecimento de dúvidas sobre a execução dos serviços objeto do certame e elaboração adequados às propostas.
- 30.2.2 Caso não seja apresentada a documentação necessária no ato da realização da vistoria técnica, não será emitida o TVC – Termo de Visita e Confidencialidade.
- 30.2.3 A visita técnica deverá ocorrer dentro do horário de expediente na sede do IBICT em Brasília/DF em até 02 (dois) dias úteis anteriores à data de abertura da licitação e deverão ser programadas com antecedência de, no máximo, até 01 (um) dia útil anterior por meio do telefone Brasília: 61 3217-6146/6485.
- 30.2.4 Todos os custos diretos e/ou indiretos para realização de vistoria técnica são de



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

inteira responsabilidade da licitante.

30.2.5 O Termo de Visita e Confidencialidade – TVC deverá ser apresentado juntamente com a documentação de habilitação para o certame.

31 CRITÉRIOS DE PARTICIPAÇÃO

- 31.1 Não será permitida a subcontratação dos serviços objetos desta licitação.
- 31.2 Não será permitida a formação de consórcio, uma vez que, o objeto deste certame é comum e indivisível.
- 31.3 Não será permitida a participação de Cooperativas considerando que as atividades realizadas no serviço de infraestrutura de redes demandam a prestação de trabalho subordinado entre eles, conforme Termo de Ajustamento de Conduta firmado entre a União Federal e o Ministério Público do Trabalho nos autos da Ação Civil Pública n. 15001044/01, homologado pelo Juízo da 20ª Vara do Trabalho de Brasília.
- 31.4 Não será permitida a participação de empresas que não tenham realizado a Visita Técnica, conforme item 27 – Da Visita Técnica.

32 ATESTADOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E TESTE DE CONFORMIDADE

- 32.1 Para comprovação de que a empresa licitante possui capacitação e experiência na execução dos serviços correlatos aos do objeto desse instrumento, a empresa deverá, nos termos do Art. 30, § 1o, da Lei 8.666/93, juntamente com a documentação de habilitação necessária, apresentar atestado(s) original(ais) ou cópia autenticada de um ou mais Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando a experiência da LICITANTE na prestação de serviços técnicos na área de suporte à infraestrutura de TIC, compreendendo as atividades descritas abaixo nos itens 32.1.1 a 32.1.5:
 - 32.1.1 Serviços de suporte técnico e manutenção de infraestrutura TIC, atendimento a usuários (help desk), instalação e configuração de servidores de aplicativos e email, monitoramento, operação e segurança de rede, controle de acessos, num volume igual ou superior a 45.000 (quarenta e cinco mil) - horas de serviços técnicos;
 - 32.1.2 Serviços de suporte técnico contemplando os sistemas operacionais: Linux Red Hat, Ubuntu e Debian, Windows 2003 ou superior e Server; Servidores de aplicação: IIS, TOM CAT, Java e J2EE ambientes distribuídos, virtualizados, clusterizados e Web; Sistemas gerenciadores de banco de dados: MySql 4x ou superior, PostgreSQL e Oracle 9x ou superior, ferramenta Content Manager System – CMS;



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 32.1.3 Serviços de suporte técnico, configuração e atualização tecnológica nos seguintes produtos/ferramentas: Plataforma de colaboração IBM Lotus Domino, IBM Lotus Connections, IBM Lotus Quickr e IBM Omnifind Enterprise Edition, com no mínimo 300 (trezentos) usuários/caixas de e-mail;
- 32.1.4 Serviços de suporte técnico a infraestrutura e rede, utilizando as melhores práticas do ITIL (Information Technology Infrastructure Library) descritas a seguir: Incidente, problema, mudança, configuração, liberação e conhecimento;
- 32.1.5 Serviços de instalação, configuração, implantação, treinamento e suporte técnico de solução informatizada - Sistema de Gestão de Serviços de TI em conformidade com o modelo ITIL;
- 32.1.5.1 Caso a solução informatizada não seja de propriedade da CONTRATADA, a mesma deverá apresentar declaração do fabricante ou desenvolvedor da solução de Gestão de Serviços de TI ofertada e descrita neste instrumento, em nome da licitante proponente, afirmando que a licitante está autorizada a fornecer a solução e capacitada a realizar treinamento e suporte técnico. Tal declaração deverá ser redigida, assinada e com firma reconhecida, pelo fabricante da solução;
- 32.2 A licitante proponente deverá apresentar documentação técnica da solução ofertada. Serão aceitos qualquer um dos seguintes documentos para comprovação da especificação técnica: catálogos, folders, página da internet ou carta do fabricante em língua padrão Português Brasileiro. A documentação deverá indicar ponto a ponto o atendimento às especificações técnicas mínimas necessárias, descritas neste instrumento e seus Anexos.
- 32.3 A critério da Administração do IBICT poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica ou Declaração fornecido, visando obter esclarecimentos.
- 32.4 A vedação de somatório para o primeiro atestado se justifica face às peculiaridades na prestação dos serviços de TI, onde os requisitos solicitados isoladamente não conseguem demonstrar a complexidade dos serviços necessários ao bom cumprimento das atividades solicitadas no edital.
- 32.5 O Acórdão 86/2006, Plenário-TCU, é bastante claro quando registra que a vedação não deve ocorrer “nos casos em que a aptidão técnica das empresas puder ser satisfatoriamente demonstrada por mais de um atestado”, entretanto no caso em questão, diversos atestados individuais para os itens agrupados não demonstram claramente que a empresa prestadora dos serviços possui qualificação técnica condizente com complexidade e tamanho da estrutura do IBICT, mas tão somente revelariam conhecimento e experiências em itens individuais que quando agregados em um único contrato elevam, exponencialmente, as necessidades de experiência.
- 32.6 Primeiramente, destaco o que prevê o inciso II do Art.30 da Lei 8.666:



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

“Art. 30 – A documentação relativa à qualificação técnica limitar-se-á a: (...) II – comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação,...

(...) “Parágrafo 3º Será sempre admitida a comprovação de aptidão através de certidões ou atestados de obras ou serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior.”

- 32.7 Nessa linha de entendimento, podemos citar José dos Santos Carvalho Filho que leciona (Manual de Direito Administrativo, 14ª ed., Lumen Júris, Rio de Janeiro, 2005, p. 228):

“Tem havido controvérsia quanto à cláusula constante de alguns editais licitatórios através da qual são fixadas exigências para que os participantes atendam determinados requisitos de ordem técnica, além dos atestados comprobatórios de serviços prestados a outras pessoas públicas ou privadas (art. 30, § 1º, do Estatuto), com objetivo de demonstrar sua capacidade operacional. Para alguns o veto apostado ao art. 30, § 1º, II, indica que bastam os atestados. Para outros, é possível que o edital fixe condições especiais para tal comprovação, de acordo com a complexidade do futuro contrato, invocando-se, como fundamento, o art. 37, XXI, da CF, que alude a “exigências de qualificação técnica”. Em nosso entender, esta é a melhor posição, desde que, é óbvio, não haja intento de burlar o princípio da competitividade que norteia as contratações na Administração. Todavia, justificados o interesse e a necessidade públicos aferidos pelo administrador, não há como impedir que, em certas situações específicas, sejam estabelecidas condições particulares que denunciem a qualificação operacional dos participantes”.

- 32.8 Neste contexto, reforça-se o entendimento que pode a Administração, com fulcro no Art. 37, Inciso XXI da Constituição Federal requerer condições especiais para a comprovação de qualificação técnica.
- 32.9 Acrescente-se que o entendimento exposto acima pela área técnica de TI também está alinhado ao teor de reiteradas decisões do Tribunal de Contas da União (p. ex., Acórdãos TCU nº 1.636/2007; 2.194/2007; 2.359/2007; 1.237/2008; 1.240/2008; e 3.043/2009 – todos do Plenário), no sentido de que, a regra é a permissão do somatório dos atestados, quando o objetivo da análise desses atestados for, tão-somente, verificar se os empreendimentos anteriormente realizados pela licitante tem dimensão semelhante a do objeto do certame.
- 32.10 Contudo, a limitação ao somatório é possível e desejável quando tiver como finalidade única e exclusiva averiguar se a empresa contratada detém o conhecimento técnico e a



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

capacidade operacional inerente às especificidades envolvidas na prestação dos serviços, de forma a garantir a execução do contrato, a segurança e a perfeição do serviço.

- 32.11 Ressalte-se ainda que a própria IN SLTI nº 04/2010, que regula especificamente a contratação de Soluções de Tecnologia da Informação, em seu art. 15, inciso VII, alínea “c”, estabelece que cabe à área técnica definir os critérios de julgamento das propostas (incluída a fase habilitação) observado, entre outros parâmetros, a “a possibilidade de considerar mais de um atestado relativo ao mesmo quesito de capacidade técnica, quando necessário para a comprovação da aptidão”.
- 32.12 Destarte, de acordo com o objeto a ser licitado, é legal à Administração Pública fazer exigências de habilitação técnica correspondente a parâmetros de qualidade do funcionamento da Administração, seja no fornecimento de materiais, seja na prestação de serviços.
- 32.13 Além das condições prévias de habilitação que a licitante vencedora da etapa de lances estará submetida, esta deverá apresentar no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis a contar da convocação a comprovação de todos os itens da especificação técnica da solução - Sistema de Gestão de Serviços de TI por meio do Teste de Conformidade detalhado no ANEXO III, para comprovação de total compatibilidade das soluções.
- 32.14 No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente.
- 32.15 Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.
- 32.16 Os documentos apresentados poderão ser tanto da matriz quanto da filial, exceto quando se tratar de documentos próprios da filial quanto à regularidade fiscal, desde que esta seja a executora ou a participante do certame.
- 32.17 A comprovação dos documentos será realizada, exclusivamente, mediante a apresentação do original ou cópia autenticada em cartório.
- 32.18 A verificação em sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.
- 32.19 Os atestados de capacidade técnica deverão contemplar, no mínimo, as seguintes informações:



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

Tabela 6 - Atestado de Capacidade Técnica

Tipo de Informação	Conteúdo
Dados do responsável pelas informações	Nome / E-mail / Telefone do responsável pelos contatos técnicos do cliente (pessoa vinculada ao cliente responsável pelos contatos relativos ao projeto).
Informações da Empresa/Órgão Público que emitiu o atestado e assinatura	Nome comercial / CNPJ / Endereço / Telefone e E-mail da empresa / Órgão Público emitente, com firma reconhecida e cargo ocupado pelo signatário do atestado.
Objeto do atestado	Descrição detalhada das competências solicitadas

32.21 TESTE DE CONFORMIDADE

32.21.1 A adjudicação ficará sujeita à comprovação dos requisitos obrigatórios da solução Sistema de Gestão de Serviços de TI, que será conduzida pela Licitante declarada vencedora do menor preço, com supervisão da equipe técnica do IBICT.

32.21.2 A comprovação dos requisitos obrigatórios se dará, inicialmente, por documentação técnica fornecida pelo fabricante da solução ofertada conforme item 32.2 deste documento. O IBICT solicitará também a licitante vencedora a demonstração prática dos requisitos, através de demonstração prática da solução ofertada.

32.21.3 Os requisitos tecnológicos e funcionais a serem comprovados na solução ofertada pela proponente estão descritos no ANEXO III.

32.21.4 O IBICT disponibilizará para todas as empresas participantes do certame, a lista com os requisitos que deverão ser demonstrados no ato da convocação da licitante vencedora.

32.21.5 A licitante vencedora do menor preço deverá realizar a comprovação técnica detalhada dos requisitos no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, improrrogáveis, a contar da data da convocação do Pregoeiro.

32.21.6 Para realização da comprovação a licitante vencedora deverá cumprir as seguintes etapas:

32.21.6.1 Apresentação da documentação técnica oficial, conforme item 32.2, fornecida pelo fabricante da solução ofertada: CDs, manuais, guias de instalação e outros documentos homologados pelo fabricante, necessários para dirimir as dúvidas, a fim de que possa ser realizado procedimento de verificação de conformidade aos requisitos estabelecidos no ANEXO III.

32.21.6.2 A documentação do fabricante deverá indicar ponto a ponto o atendimento dos requisitos tecnológicos e funcionais que deverão ser comprovados.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 32.21.6.3 Conforme item 32.1.5.1, é obrigatória a apresentação da declaração redigida, assinada e com firma reconhecida, pelo fabricante da solução ofertada, de que a licitante é revendedora autorizada, estando apta para representá-la neste presente certame.
- 32.21.6.4 Instalação do acesso via internet à solução ofertada no ambiente de testes cedido pelo IBICT, descrito no ANEXO XIII deste documento, para verificação dos requisitos tecnológicos e funcionais.
- 32.21.7 A demonstração e averiguação de requisitos tecnológicos e funcionais solicitados pela equipe técnica do IBICT, dentre aqueles descritos no ANEXO III, serão públicos a todas as licitantes interessadas e credenciadas no certame.
- 32.21.8 A licitante convocada para o Teste de Conformidade poderá atender a fase de demonstração com até 03 (três) representantes legais. As demais licitantes interessadas em acompanhar poderão participar com até 01 representante legal cada. Todos os participantes serão registrados em ata, durante os dias que ocorrem à demonstração.
- 32.21.9 O Pregoeiro tornará público, a todas as licitantes credenciadas no certame, dia e hora em que o ambiente de testes estará disponível.
- 32.21.10 Durante a demonstração, a equipe técnica do IBICT solicitará diretamente para licitante vencedora o requisito a ser comprovado. A licitante vencedora fará a demonstração dirigida para equipe técnica do IBICT. Ao final da demonstração de cada requisito a equipe técnica do IBICT anotará em relatório técnico se julga atendido ou não a demonstração.
- 32.21.11 As dúvidas e/ou necessidades de esclarecimentos deverão ser formalizada por escrito pelos representantes das empresas interessadas e encaminhada para a equipe técnica do IBICT, que avaliará a pertinência da mesma. Caso se julgue pertinente, a equipe técnica do IBICT solicitará a empresa licitante para responder ao questionamento.
- 32.21.12 O resultado dos testes será apresentado no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, a contar do final do período de testes.
- 32.21.13 O resultado terá a seguinte categorização:
- 32.21.13.1 CLASSIFICADA: os testes que comprovam que a Licitante atende a todos os requisitos exigidos pela equipe técnica do IBICT;
- 32.21.13.2 DESCLASSIFICADA: os testes que comprovam que a Licitante não atende a todos os requisitos exigidos pela equipe técnica do IBICT.
- 32.21.14 Caso a LICITANTE VENCEDORA do menor preço seja considerada desclassificada, o Pregoeiro convocará a Licitante classificada subsequentemente, para comprovação dos requisitos.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 32.21.15 Se todas as Licitantes forem consideradas desclassificadas o Pregoeiro agendará nova data para o certame.
- 32.21.16 Havendo uma LICITANTE VENCEDORA do menor preço CLASSIFICADA, o Pregoeiro seguirá com os tramites de adjudicação e homologação da respectiva proposta vencedora.

33 DOCUMENTOS ANEXOS

33.1 Seguem anexos ao Termo de Referência os seguintes documentos:

- 33.1.1 ANEXO II – Catálogo de Tarefas;
- 33.1.2 ANEXO II-A – Demandas;
- 33.1.3 ANEXO II-B – Rotineiras;
- 33.1.4 ANEXO II-C – Suportes;
- 33.1.5 ANEXO III – Conformidade do Sistema de Gestão de Serviços;
- 33.1.6 ANEXO IV – Relatório Mensal de Atividades;
- 33.1.7 ANEXO V – Modelos de Ordens de Serviços;
- 33.1.8 ANEXO VI – Nível Mínimo de Serviço - NMS;
- 33.1.9 ANEXO VII – Termo de Visita;
- 33.1.10 ANEXO VIII – Termo de Responsabilidade e Confidencialidade;
- 33.1.11 ANEXO IX – Modelo de Termo de Sigilo;
- 33.1.12 ANEXO X – Planilha de Custos e Formação de Preços;
- 33.1.13 ANEXO XI – Relação de Softwares.
- 33.1.14 ANEXO XII – Quadro de Certificações
- 33.1.15 ANEXO XIII – Prova de Conceito

33.2 O anexo acessório (ANEXO I — Descrição do Ambiente Computacional), deverá ser entregue às concorrentes no ato da vistoria técnica, mediante assinatura do termo de responsabilidade e confidencialidade definido no ANEXO VIII devidamente preenchido e assinado.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

34 DISPOSIÇÕES GERAIS

34.1 Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes dos Decretos nº. 5.450 de 31/05/2005, da Lei nº. 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº. 8.666/93 e da Instrução Normativa MPOG nº 04/2010, com suas posteriores alterações, e demais legislações correlatas.

Brasília, 05 de dezembro de 2012.

Marcus Barroso de Assis Fonseca
Coordenador de Desenvolvimento

De acordo em / /

Dalton Rosa de Freitas
Coordenador-Geral de
Tecnologia de Informação e Informática

De acordo com a Delegação de Competência que me foi conferida, aprovo o presente Termo de Referência dando cumprimento ao disposto no Art.9º Inciso II, do Decreto 5.450/2005, conforme especificações e quantitativos constantes deste documento.

As despesas decorrentes da contratação, objeto desta licitação, correrão à conta dos recursos previstos para serem contemplados no Orçamento Geral do IBICT, e, por se tratar de registro de preços a dotação orçamentária específica será vinculada no momento da contratação.

Em: 05 de dezembro de 2012.

EMIR JOSÉ SUAIDEN
Diretor do IBICT



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ANEXO II – DO TR
CATÁLOGO DE TAREFAS

ITEM	RESUMO GERAL	CUSTO ANUAL PREVISTO (UST)
1	Rotineiras	93.522,59
2	Suporte	20.925,35
3	Demanda	29.339,50
TOTAL ANUAL		143.787,44

TAREFA	TIPO	TAREFA	PREVISÃO MENSAL	CUSTO TOTAL (UST)
R-001	Rotineira	Monitoração e Operação do Ambiente de Infraestrutura	1.100,83	13.210,50
R-002	Rotineira	Monitoração de Serviços no IBICT/POP-DF, no ambiente de infraestrutura da Data Center e Monitoração da Rede Acadêmica Nacional (REDE IPÊ)	1.324,58	15.894,96
R-003	Rotineira	Backup e Restore de Servidores e Serviços Corporativos	491,96	5.903,52
R-004	Rotineira	Proteção e Segurança Contra Infecções nas Estações e Servidores	234,33	2.811,96
R-005	Rotineira	Atualização automática de softwares para as estações/desktops	148,00	1.776,00
R-006	Rotineira	Manutenção de Serviços de Acesso Remoto, Mensageria e Colaboração	301,54	3.618,48
R-007	Rotineira	Revisão de Racks de Rede	14,01	168,12
R-008	Rotineira	Disponibilidade de Sistemas Operacionais	385,75	4.629,00
R-009	Rotineira	Administração do ambiente virtualizado	387,50	4.650,00
R-010	Rotineira	Análise de desempenho e recomendação de práticas para o ambiente virtualizado	80,00	960,00
R-011	Rotineira	Disponibilidade e funcionamento das ferramentas de controle de segurança	487,50	5.850,00
R-012	Rotineira	Disponibilidade dos Serviços de Infraestrutura para Aplicações WEB	487,50	5.850,00
R-013	Rotineira	Disponibilidade da Infraestrutura de Rede	433,33	5.199,96
R-014	Rotineira	Disponibilidade e funcionamento dos bancos de dados corporativos	645,17	7.742,04



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

R-015	Rotineira	Disponibilidade de correlacionadores de eventos e análise de falhas	433,33	5.199,96
R-016	Rotineira	Disponibilidade e funcionamento das ferramentas e equipamentos de arquivamento, armazenagem e controle de documentação	433,33	5.199,96
R-017	Rotineira	Administração do ambiente de armazenamento (Storage)	192,50	2.310,00
R-018	Rotineira	Disponibilidade do circuito fechado de TV (CFTV)	26,38	1.372,00
R-019	Rotineira	Administração do ambiente Wireless	98,00	1.176,00
TOTAL ANUAL				93.522,59

TAREFA	TIPO	TAREFA	CUSTO UNITÁRIO	PREVISÃO ANUAL	CUSTO TOTAL (UST)
S-001	Suporte	Resolução dos chamados de suporte ao IBICT	1,00	3.600	3.600,00
S-002	Suporte	Resolução dos chamados de suporte ao IBICT/POP-DF	12,25	547	6.700,75
S-003	Suporte	Instalação Física de Servidor Linux	89,25	15	1.338,75
S-004	Suporte	Instalação Virtual de Servidor Linux	82,25	20	1.645,00
S-005	Suporte	Configuração de equipamentos de rede	3,75	15	56,25
S-006	Suporte	Instalação de equipamentos de rede	2,80	15	42,00
S-007	Suporte	Geração de Consultas, Inventários e de Relatórios Estatísticos	21,00	24	504,00
S-008	Suporte	Abertura e acompanhamento de chamados de empresas fornecedoras	2,00	24	48,00
S-009	Suporte	Manutenção de grupos de usuários	88,00	2	176,00
S-010	Suporte	Remoção de switches de um rack	1,35	6	8,10
S-011	Suporte	Instalação Local de Agentes de Ferramentas Corporativa	1,70	600	1.020,00
S-012	Suporte	Instalação de Servidor Windows	85,50	20	1.710,00



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

S-013	Suporte	Criação de novo compartilhamento	5,00	24	120,00
S-014	Suporte	Criação e configuração de discos rígidos	7,50	40	300,00
S-015	Suporte	Expansão de área em disco	15,83	30	474,90
S-016	Suporte	Manutenção preventiva dos servidores	170,00	2	340,00
S-017	Suporte	Montagem e configuração de cluster	125,00	3	375,00
S-018	Suporte	Criação de escopos no DHCP e zonas no DNS	11,50	3	34,50
S-019	Suporte	Atualização de drivers	12,00	40	480,00
S-020	Suporte	Conexão de host à SAN	15,75	12	189,00
S-021	Suporte	Instalação de novos equipamentos ou remanejamentos dentro ou entre CPDs	4,00	35	140,00
S-022	Suporte	Criação ou Modificação de Templates e Formulários	14,50	20	290,00
S-023	Suporte	Desligamento e Reativação Total dos Equipamentos do CPD ou Salacofre	26,00	3	78,00
S-024	Suporte	Alteração ou Configuração de Parâmetros dos Serviços Corporativos	2,90	400	1.160,00
S-025	Suporte	Configuração de permissão de acesso	3,75	12	45,00
TOTAL ANUAL					20.925,35

TAREFA	TIPO	TAREFA	CUSTO UNITÁRIO	PREVISÃO ANUAL	CUSTO TOTAL (UST)
D-001	Demanda	Instalação ou atualização de softwares corporativos de <i>baixa</i> complexidade	23,25	32	744,00
D-002	Demanda	Instalação ou atualização de softwares corporativos de <i>média</i> complexidade	32,75	50	1.637,50
D-003	Demanda	Instalação ou atualização de softwares corporativos de <i>alta</i> complexidade	76,00	15	1.140,00
D-004	Demanda	Remoção de softwares	6,50	30	195,00



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

D-005	Demanda	Alteração de configuração de software de baixa complexidade	9,00	25	225,00
D-006	Demanda	Alteração de configuração de software de média complexidade	16,00	25	400,00
D-007	Demanda	Alteração de configuração de software de alta complexidade	31,00	15	465,00
D-008	Demanda	Análise de Desempenho de Ambiente	352,00	6	2.112,00
D-009	Demanda	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança	148,00	52	7.696,00
D-010	Demanda	Remoção de equipamentos de rede	1,25	20	25,00
D-011	Demanda	Montar e configurar um cluster	93,00	5	465,00
D-012	Demanda	Desenvolvimento e Aperfeiçoamento da Solução de EPM	37,00	5	185,00
D-013	Demanda	Montar e configurar estrutura de rede	100,00	10	1.000,00
D-014	Demanda	Instalar um servidor de rede	236,00	10	2.360,00
D-015	Demanda	Desenvolvimento e Aperfeiçoamento do ambiente de Infraestrutura	37,00	10	370,00
D-016	Demanda	Manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas de sistemas de informação de baixa complexidade.	11,00	240	2.640,00
D-017	Demanda	Manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas de sistemas de informação de média complexidade.	38,50	120	4.620,00
D-018	Demanda	Manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas de sistemas de informação de alta complexidade.	51,00	60	3.060,00
TOTAL ANUAL					29.339,50



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ANEXO II – A - DO TR

DEMANDAS

DEMANDA I

Custo Unitário em UST: 23,25
Previsão de Consumo Anual: 32
Custo Final Previsto em UST: 744,00

TAREFA: D001

INSTALAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARES CORPORATIVOS DE BAIXA COMPLEXIDADE

OBJETIVO: Controle e Padronização. Assegurar que os procedimentos de instalação ou atualização de softwares de baixa complexidade em Servidores de Produção seguirão padrão de qualidade estipulado pelo demandante.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Comple xidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo Atividade
01	M	Verificar e preparar os requisitos de instalação.	2 horas x M	7
02	M	Instalar os softwares em ambiente de homologação, conforme orientações do fabricante.	0,5 hora x M	1,75
03	M	Executar todas as configurações necessárias e recomendadas no ambiente de homologação.	0,5 hora x M	1,75
04	M	Testar disponibilidade do novo serviço implementado em ambiente de homologação.	0,5 hora x M	1,75
05	B	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no servidor onde o procedimento foi executado.	0,5 hora x B	0,5
06	B	Registrar os resultados e preparar a documentação relativa à instalação no ambiente de homologação.	1 hora x B	1
07	M	Instalar os softwares em ambiente de produção, conforme documentação.	0,5 hora x M	1,75
08	M	Executar todas as configurações necessárias e recomendadas no ambiente de produção.	0,5 hora x M	1,75



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

09	B	Testar disponibilidade do novo serviço implementado em ambiente de produção.	0,5 hora x B	0,5
10	B	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no servidor onde o procedimento foi executado.	0,5 hora x B	0,5
11	B	Registrar os resultados e preparar a documentação relativa à instalação no ambiente de produção.	1 horas x B	1,00
12	M	Incluir ou corrigir os serviços de backup relativos à nova aplicação no dois ambientes (Homologação/Produção).	0,5 hora x M	1,75
13	M	Incluir ou corrigir os parâmetros da ferramenta de monitoração para o serviço implementado.	0,5 hora x M	1,75
14	B	Registrar acertos e falhas do procedimento em Livro apropriado e atualizar a documentação do servidor.	0,5 hora x B	0,5
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	23,25

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Funcionalidade do software disponibilizado para produção totalmente compatibilizada com as aplicações e serviços corporativos do Contratante.	100%	4% para cada caso de falha até 5 ocorrências	30% se superior a 5 ocorrências
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	20%	20%
3. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	<= 1 hora	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior a 3 hs
4. Documentação completa do novo software e atualizar a documentação do servidor onde o software foi instalado, refletindo a inclusão de novo serviço.	Mínimo 100%	20% da Tarefa	20% da Tarefa



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1 *O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*
- 2 *No processo de homologação a Contratada deverá preparar totalmente o software antes de disponibilizá-lo para produção.*
- 3 *Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de homologação, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.*
- 4 *A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos adotados pelo contratante e submetido para aprovação.*
- 5 *Em alguns casos e a critério do contratante poderão ser demandados apenas instalações de homologação ,e não sendo aprovada a produção, serão requisitados e autorizados apenas as atividades de 01 a 06 e atividade nº 13 relativas exclusivamente a fase.*
- 6 *Em casos que o software tenha sido homologado em demandas anteriores, poderão ser solicitadas apenas as atividades de 07 a 13.*
- 7 *Considera-se como requisito de instalação identificar e aplicar correções, patches e service packs junto ao fabricante do software.Essas correções são importantes para a segurança e estabilidade do software.*
- 8 *Nos itens 6 e 13 é obrigatório registrar na documentação a versão do software e nível dos patches aplicados.*
- 9 *Considera-se como requisito de instalação identificar junto ao fabricante a compatibilidade do software com o ambiente do IBICT, ex: versão do sistema operacional, compatibilidade em 64bits, instalação em cluster, instalação de agentes via GPO ou script, etc*
- 10 *Considera-se como de baixa complexidade a instalação e configuração com tempo inferior a 5 (cinco) horas, utilizando-se todos os recursos técnicos e humanos necessários.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

DEMANDA II

Custo Unitário em UST: 32,75
Previsão de Consumo Anual: 50
Custo Final Previsto em UST: 1.637,50

TAREFA: D002

INSTALAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARES CORPORATIVOS DE MÉDIA COMPLEXIDADE

OBJETIVO: Controle e Padronização. Assegurar que os procedimentos de instalação ou atualização de softwares de média complexidade em Servidores de Produção seguirão padrão de qualidade estipulado pelo demandante.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Comple xidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo Atividade
01	M	Verificar e preparar os requisitos de instalação.	2 horas x A	7,00
02	M	Instalar os softwares em ambiente de homologação, conforme orientações do fabricante.	1 hora x M	3,50
03	M	Executar todas as configurações necessárias e recomendadas no ambiente de homologação.	1 hora x M	3,50
04	M	Testar disponibilidade do novo serviço implementado em ambiente de homologação.	0,5 hora x M	1,75
05	B	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no servidor onde o procedimento foi executado.	0,5 hora x B	0,50
06	B	Registrar os resultados e preparar a documentação relativa à instalação no ambiente de homologação.	1 horas x B	1,00
07	A	Instalar os softwares em ambiente de produção, conforme documentação.	1 hora x A	6,00
08	M	Executar todas as configurações necessárias e recomendadas no ambiente de produção.	1 hora x M	3,50
09	B	Testar disponibilidade do novo serviço implementado em ambiente de produção.	0,5 hora x B	0,50
10	B	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no servidor onde o procedimento foi executado.	0,5 hora x B	0,50



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

11	B	Registrar os resultados e preparar a documentação relativa à instalação no ambiente de produção.	1 horas x B	1,00
12	M	Incluir ou corrigir os serviços de backup relativos à nova aplicação no dois ambientes (Homologação/Produção).	0,5 hora x M	1,75
13	M	Incluir ou corrigir os parâmetros da ferramenta de monitoração para o serviço implementado.	0,5 hora x M	1,75
14	B	Registrar acertos e falhas do procedimento em Livro apropriado e atualizar a documentação do servidor.	0,5 hora x B	0,50
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	32,75

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Funcionalidade do software disponibilizado para produção totalmente compatibilizada com as aplicações e serviços corporativos do Contratante.	100%	4% para cada caso de falha até 5 ocorrências	30% se superior a 5 ocorrências
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	20%	20%
3. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	<= 1 hora	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior a 3 hs
4. Documentação completa do novo software e atualizar a documentação do servidor onde o software foi instalado, refletindo a inclusão de novo serviço.	Mínimo 100%	20% da Tarefa	20% da Tarefa



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*
- 2 No processo de homologação a Contratada deverá preparar totalmente o software antes de disponibilizá-lo para produção.*
- 3 Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de homologação, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.*
- 4 A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos adotados pelo contratante e submetido para aprovação.*
- 5 Em alguns casos e a critério do contratante poderão ser demandados apenas instalações de homologação ,e não sendo aprovada a produção, serão requisitados e autorizados apenas as atividades de 01 a 06 e atividade nº 13 relativas exclusivamente a fase.*
- 6 Em casos que o software tenha sido homologado em demandas anteriores, poderão ser solicitadas apenas as atividades de 07 a 13.*
- 7 Considera-se como requisito de instalação identificar e aplicar correções, patches e service packs junto ao fabricante do software.Essas correções são importantes para a segurança e estabilidade do software.*
- 8 Nos itens 6 e 13 é obrigatório registrar na documentação a versão do software e nível dos patches aplicados.*
- 9 Considera-se como requisito de instalação identificar junto ao fabricante a compatibilidade do software com o ambiente do IBICT, ex: versão do sistema operacional, compatibilidade em 64bits, instalação em cluster, instalação de agentes via GPO ou script, etc.*
- 10 Considera-se como de baixa complexidade a instalação e configuração com tempo superior a 5 (cinco) horas e inferior a 11 (onze) horas, utilizando-se todos os recursos técnicos e humanos necessários.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

DEMANDA III

Custo Unitário em UST: 76
Previsão de Consumo Anual: 15
Custo Final Previsto em UST: 1.140

TAREFA: D003

INSTALAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARES CORPORATIVOS DE ALTA COMPLEXIDADE

OBJETIVO: Controle e Padronização. Assegurar que os procedimentos de instalação ou atualização de softwares de alta complexidade em Servidores de Produção seguirão padrão de qualidade estipulado pelo demandante.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Comple xidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo Atividade
01	M	Verificar e preparar os requisitos de instalação.	2 horas x A	7,00
02	A	Instalar os softwares em ambiente de homologação, conforme orientações do fabricante.	1,5 horas x A	9,00
03	A	Executar todas as configurações necessárias e recomendadas no ambiente de homologação..	2 horas x A	12,00
04	A	Testar disponibilidade do novo serviço implementado em ambiente de homologação.	1 hora x A	6,00
05	M	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no servidor onde o procedimento foi executado no ambientes de homologação.	0,5 hora x M	1,75
06	M	Registrar os resultados e preparar a documentação relativa à instalação no ambiente de homologação.	1 horas x M	3,50
07	A	Instalar os softwares em ambiente de produção, conforme documentação.	1,5 horas x A	9,00
08	A	Executar todas as configurações necessárias e recomendadas no ambiente de produção.	2 horas x A	12,00
09	A	Testar disponibilidade do novo serviço implementado em ambiente de produção.	1 hora x A	6,00
10	M	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no servidor onde o procedimento foi executado.	0,5 hora x M	1,75
11	M	Registrar os resultados e preparar a documentação relativa à instalação no ambiente de homologação.	1 horas x M	3,50



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

12	M	Incluir ou corrigir os serviços de backup relativos à nova aplicação no dois ambientes (Homologação/Produção).	0,5 hora x M	1,75
13	M	Incluir ou corrigir os parâmetros da ferramenta de monitoração para o serviço implementado.	0,5 hora x M	1,75
14	B	Registrar acertos e falhas do procedimento em Livro apropriado e atualizar a documentação do servidor.	1 hora x B	1,00
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	76,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Funcionalidade do software disponibilizado para produção totalmente compatibilizada com as aplicações e serviços corporativos do Contratante.	100%	4% para cada caso de falha até 5 ocorrências	30% se superior a 5 ocorrências
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	20%	20%
3. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	<= 1 hora	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior a 3 hs
4. Documentação completa do novo software e atualizar a documentação do servidor onde o software foi instalado, refletindo a inclusão de novo serviço.	Mínimo 100%	20% da Tarefa	20% da Tarefa



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1 *O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*
- 2 *No processo de homologação a Contratada deverá preparar totalmente o software antes de disponibilizá-lo para produção.*
- 3 *Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de homologação, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.*
- 4 *A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos adotados pelo contratante e submetido para aprovação.*
- 5 *Em alguns casos e a critério do contratante poderão ser demandados apenas instalações de homologação ,e não sendo aprovada a produção, serão requisitados e autorizados apenas as atividades de 01 a 06 e atividade nº 13 relativas exclusivamente a fase.*
- 6 *Em casos que o software tenha sido homologado em demandas anteriores, poderão ser solicitadas apenas as atividades de 07 a 13.*
- 7 *Considera-se como requisito de instalação identificar e aplicar correções, patches e service packs junto ao fabricante do software.Essas correções são importantes para a segurança e estabilidade do software.*
- 8 *Nos itens 6 e 13 é obrigatório registrar na documentação a versão do software e nível dos patches aplicados.*
- 9 *Considera-se como requisito de instalação identificar junto ao fabricante a compatibilidade do software com o ambiente do IBICT, ex: versão do sistema operacional, compatibilidade em 64bits, instalação em cluster, instalação de agentes via GPO ou script, etc.*
- 10 *Considera-se como de baixa complexidade a instalação e configuração com tempo superior a 11 (onze) horas, utilizando-se todos os recursos técnicos e humanos necessários.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

DEMANDA IV

Custo Unitário em UST: 6,5
Previsão de Consumo Anual: 30
Custo Final Previsto em UST: 195

TAREFA: D004
REMOÇÃO DE SOFTWARES

OBJETIVO: Segurança e escalabilidade. Assegurar que os procedimentos de remoção de softwares em Servidores de Produção seguirão padrão de qualidade estipulado pelo demandante.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo Atividade
01	M	Remoção de Software especificado, conforme definido na Base de Conhecimento.	1 hora x M	3,5
02	B	Testar disponibilidade dos demais serviços instalados no Servidor onde o procedimento foi executado	0,5 hora x B	0,5
03	I	Incluir, excluir ou corrigir parâmetros da ferramenta de monitoração para o serviço implementado.	0,5 hora x M	0,75
04	I	Incluir, excluir ou corrigir serviços de backup relativos à aplicação removida.	0,5 hora x M	0,75
05	B	Registrar acertos e falhas do procedimento em livro apropriado	0,5 hora x B	0,5
06	B	Atualizar documentação referente ao software e ao servidor onde o serviço estava hospedado.	0,5 hora x B	0,5
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	6,5

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta; **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
--	----------------	--------------	---------------------



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

1. Funcionalidade dos softwares corporativos sem resquícios de acesso, configuração ou parâmetros com o software removido.	100%	4% para cada caso de falha até 5 ocorrências	30% se superior a 5 ocorrências
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	20%	20%
3. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	<= 1 hora	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior a 3 hs
4. Atualizar a documentação do servidor onde o software foi removido, refletindo a exclusão do serviço.	Mínimo 100%	20% da Tarefa	20% da Tarefa
5. Atualizar a documentação na Base de Conhecimento excluindo ou aposentando os documentos que tratam do software removido.	Mínimo 100%	20% da Tarefa	20% da Tarefa

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1 *O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*
- 2 *Considera-se resquícios quaisquer funcionalidades que façam referência ao software removido, tais como agentes de monitoramento, backup ou informações incorretas nos mapas de servidores.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

DEMANDA V

Custo Unitário em UST: 9,00
Previsão de Consumo Anual: 25
Custo Final Previsto em UST: 225

TAREFA: D005

ALTERAÇÃO DE CONFIGURAÇÃO OU MIGRAÇÃO DE SOFTWARE DE BAIXA COMPLEXIDADE

OBJETIVO: Assegurar que as alterações de configuração de softwares de baixa complexidade em Servidores de Homologação/Produção segurem padrão de qualidade estipulado pelo IBICT..

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo Atividade
01	M	Verificar requisitos necessários para a alteração a ser efetuada.	0,5 hora x M	1,75
02	I	Documentar configurações ativas antes da alteração solicitada, a qual deverá ser complementada posteriormente.	0,5 hora x I	0,75
03	M	Efetuar alterações de configuração em ambiente de homologação ou nó passivo.	18 min x M	1,05
04	B	Testar disponibilidade do serviço onde a alteração de configuração foi executada, em ambiente de homologação.	15 min x B	0,25
05	B	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no Servidor onde o procedimento foi executado, em ambiente de homologação.	15 min x B	0,25
06	M	Efetuar alterações de configuração em ambiente de produção ou nó ativo.	12 min x M	0,7
07	B	Testar disponibilidade do serviço onde a alteração de configuração foi executada, em ambiente de produção.	15 min x B	0,25
08	B	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no Servidor onde o procedimento foi executado, em ambiente de produção.	15 min x B	0,25
09	B	Complementar documentação com a alteração efetuada, acertos e falhas do procedimento.	15 min x B	0,25



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

10	M	Incluir ou corrigir serviços de backup relativos à aplicação, caso necessário.	0,5 hora x M	1,75
11	M	Incluir ou corrigir parâmetros da ferramenta de monitoração para o serviço implementado, caso necessário.	0,5 hora x M	1,75
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	9,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Funcionalidade do software disponibilizado para produção totalmente compatibilizada com as aplicações e serviços corporativos do Contratante.	100%	4% para cada caso de falha até 5 ocorrências	30% se superior a 5 ocorrências
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	20%	20%
3. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	<= 1 hora	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior a 3 hs
4. Atualizar documentação do software e do servidor onde o software fica hospedado, refletindo a inclusão ou alteração do serviço.	Mínimo 100%	20% da Tarefa	20% da Tarefa



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*
- 2 No processo de homologação a Contratada deverá preparar totalmente o software antes de disponibilizá-lo para produção.*
- 3 Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de homologação, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.*
- 4 A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos existentes e submetido para aprovação.*
- 5 Em alguns casos e a critério do contratante poderão ser demandados apenas instalações de homologação ,e não sendo aprovada a produção, serão requisitados e autorizados apenas as atividades de 03 a 05 e atividade nº 09 relativas exclusivamente a fase.*
- 6 Em casos que o software tenha sido homologado em demandas anteriores, poderão ser solicitadas as atividades, excluindo as de nº 03 a 05.*
- 7 Considera-se como de baixa complexidade a instalação e configuração com tempo inferior a 03 (três) horas, utilizando-se todos os recursos técnicos e humanos necessários.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

DEMANDA VI

Custo Unitário em UST: 16,00
Previsão de Consumo Anual: 25
Custo Final Previsto em UST: 400

TAREFA: D006

ALTERAÇÃO DE CONFIGURAÇÃO OU MIGRAÇÃO DE SOFTWARE DE MÉDIA COMPLEXIDADE

OBJETIVO: Assegurar que as alterações de configuração de softwares de média complexidade em Servidores de Homologação/Produção segurem padrão de qualidade estipulado pelo IBICT.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo Atividade
01	A	Verificar requisitos necessários para a alteração a ser efetuada.	1 hora x A	6
02	I	Documentar configurações ativas antes da alteração solicitada, a qual deverá ser complementada posteriormente.	0,5 hora x I	0,75
03	M	Efetuar alterações de configuração em ambiente de homologação ou nó passivo.	0,5 hora x M	1,75
04	B	Testar disponibilidade do serviço onde a alteração de configuração foi executada, em ambiente de homologação.	0,5 hora x B	0,5
05	B	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no Servidor onde o procedimento foi executado, em ambiente de homologação.	15 min x B	0,25
06	M	Efetuar alterações de configuração em ambiente de produção ou nó ativo.	0,5 hora x M	1,75
07	B	Testar disponibilidade do serviço onde a alteração de configuração foi executada, em ambiente de produção.	0,5 hora x B	0,5
08	B	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no Servidor onde o procedimento foi executado, em ambiente de produção.	0,5 hora x B	0,5
09	B	Complementar documentação com a alteração efetuada, acertos e falhas do procedimento.	0,5 hora x B	0,5



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

10	M	Incluir ou corrigir serviços de backup relativos à aplicação, caso necessário.	0,5 hora x M	1,75
11	M	Incluir ou corrigir parâmetros da ferramenta de monitoração para o serviço implementado, caso necessário.	0,5 hora x M	1,75
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	16,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Funcionalidade do software disponibilizado para produção totalmente compatibilizada com as aplicações e serviços corporativos do Contratante.	100%	4% para cada caso de falha até 5 ocorrências	30% se superior a 5 ocorrências
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	20%	20%
3. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	<= 1 hora	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior a 3 hs
4. Atualizar documentação do software e do servidor onde o software fica hospedado, refletindo a inclusão ou alteração do serviço.	Mínimo 100%	20% da Tarefa	20% da Tarefa



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*
- 2 No processo de homologação a Contratada deverá preparar totalmente o software antes de disponibilizá-lo para produção.*
- 3 Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de homologação, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.*
- 4 A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos existentes e submetido para aprovação.*
- 5 Em alguns casos e a critério do contratante poderão ser demandados apenas instalações de homologação ,e não sendo aprovada a produção, serão requisitados e autorizados apenas as atividades de 03 a 05 e atividade nº 09 relativas exclusivamente a fase.*
- 6 Em casos que o software tenha sido homologado em demandas anteriores, poderão ser solicitadas as atividades, excluindo as de nº 03 a 05.*
- 7 Considera-se como de baixa complexidade a instalação e configuração com tempo superior a 03 (três) e inferior a 06 (seis) horas, utilizando-se todos os recursos técnicos e humanos necessários.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

DEMANDA VII

Custo Unitário em UST: 31
Previsão de Consumo Anual: 15
Custo Final Previsto em UST: 465

TAREFA: D007

ALTERAÇÃO DE CONFIGURAÇÃO OU MIGRAÇÃO DE SOFTWARE DE ALTA COMPLEXIDADE

OBJETIVO: Assegurar que as alterações de configuração de softwares de alta complexidade em Servidores de Homologação/Produção segurem padrão de qualidade estipulado pelo IBICT.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo Atividade
01	A	Verificar requisitos necessários para a alteração a ser efetuada.	2 horas x A	12
02	I	Documentar configurações ativas antes da alteração solicitada, a qual deverá ser complementada posteriormente.	0,5 hora x I	0,75
03	A	Efetuar alterações de configuração em ambiente de homologação ou nó passivo.	1 hora x A	6
04	B	Testar disponibilidade do serviço onde a alteração de configuração foi executada, em ambiente de homologação.	0,5 hora x B	0,5
05	B	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no Servidor onde o procedimento foi executado, em ambiente de homologação.	45 min x B	0,75
06	A	Efetuar alterações de configuração em ambiente de produção ou nó ativo.	1 hora x A	6
07	B	Testar disponibilidade do serviço onde a alteração de configuração foi executada, em ambiente de produção.	0,5 hora x B	0,5
08	B	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no Servidor onde o procedimento foi executado, em ambiente de produção.	0,5 hora x B	0,5



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

09	B	Complementar documentação com a alteração efetuada, acertos e falhas do procedimento.	0,5 hora x B	0,5
10	M	Incluir ou corrigir serviços de backup relativos à aplicação, caso necessário.	0,5 hora x M	1,75
11	M	Incluir ou corrigir parâmetros da ferramenta de monitoração para o serviço implementado, caso necessário.	0,5 hora x M	1,75
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	31,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Funcionalidade do software disponibilizado para produção totalmente compatibilizada com as aplicações e serviços corporativos do Contratante.	100%	4% para cada caso de falha até 5 ocorrências	30% se superior a 5 ocorrências
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	20%	20%
3. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	<= 1 hora	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior a 3 hs
4. Atualizar documentação do software e do servidor onde o software fica hospedado, refletindo a inclusão ou alteração do serviço.	Mínimo 100%	20% da Tarefa	20% da Tarefa



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*
- 2 No processo de homologação a Contratada deverá preparar totalmente o software antes de disponibilizá-lo para produção.*
- 3 Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de homologação, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.*
- 4 A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos existentes e submetido para aprovação.*
- 5 Em alguns casos e a critério do contratante poderão ser demandados apenas instalações de homologação ,e não sendo aprovada a produção, serão requisitados e autorizados apenas as atividades de 03 a 05 e atividade nº 09 relativas exclusivamente a fase.*
- 6 Em casos que o software tenha sido homologado em demandas anteriores, poderão ser solicitadas as atividades, excluindo as de nº 03 a 05.*
- 7 Considera-se como de baixa complexidade a instalação e configuração com tempo superior a 06 (seis) horas, utilizando-se todos os recursos técnicos e humanos necessários.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

DEMANDA VIII

Custo Unitário em UST: 352
Previsão de Consumo Anual: 6
Custo Final Previsto em UST: 2.112

TAREFA: D008
ANÁLISE DE DESEMPENHO DE AMBIENTE

OBJETIVO: Avaliar configuração e desempenho de ambiente computacional especificado, emitindo relatório com propostas para o restabelecimento de qualidade de desempenho desejada.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo Atividade
01	A	Levantar dados históricos sobre o desempenho do ambiente	8 horas x A	28,00
02	E	Efetuar análise e executar rotinas para diagnóstico.	16 horas x E	160,00
03	E	Elaborar parecer com propostas de alteração e/ou ajustes no ambiente.	16 horas x E	160,00
04	B	Documentar os resultados obtidos e encaminhar à área solicitante para análise e aprovação.	4 horas x B	4,00
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	352,00

(*) **Baixa**; **Intermediária**; **Mediana**; **Alta**; **Especialista**

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Relatório detalhado com: - as falhas observadas e as correções para sanar tais falhas; - avaliação do desempenho e sugestões para melhoria; - avaliação se as melhores práticas estão sendo adotadas.	100%	5% por cada falha encontrada no parecer	30% se mais de 4 falhas



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

2. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	<= 1 hora	10% até o limite de 2 dias corridos	30% da Tarefa para tempo superior a 2 dias
---	-----------	-------------------------------------	--

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*
- 2 O escopo da análise será definido antes de emitida ordem de serviço.*
- 3 Caso a contratada não alcance os objetivos definidos no escopo da tarefa não será aprovado o pagamento.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

DEMANDA IX

Custo Unitário em UST: 148
Previsão de Consumo Anual: 52
Custo Final Previsto em UST: 7.696

TAREFA: D009

ESTUDO DE AMBIENTE PARA PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DE MUDANÇA.

OBJETIVO: Efetuar estudo do ambiente objetivando emitir relatório com proposta de mudanças para implementação de nova funcionalidade.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Comple xidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo Atividad e
01	A	Identificação da necessidade do demandante.	4 horas x A	24,00
02	A	Estudo do ambiente de software e hardware atual.	8 horas x A	48,00
03	A	Verificação de requisitos para a implementação da mudança.	4 horas x A	24,00
04	A	Elaboração de parecer com proposta de implementação de mudança.	8 horas x A	48,00
05	B	Documentação dos resultados obtidos e encaminhamento à área solicitante para análise e aprovação.	4 horas x B	4,00
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	148,00

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta; **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Relatório com uma descrição da necessidade, quais possíveis soluções foram identificadas, os testes feitos e uma conclusão de qual solução é mais indicada para o ambiente do IBICT	100%	5% por cada falha encontrada no parecer	30% se mais de 4 falhas



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

2. Entregar o produto dentro o prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	<= 1 hora	10% até o limite de 2 dias corridos	30% da Tarefa para tempo superior a 2 dias
--	-----------	-------------------------------------	--

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*
- 2 O escopo da análise será definido antes de emitida ordem de serviço.*
- 3 Caso a contratada não alcance os objetivos definidos no escopo da tarefa não será aprovado o pagamento.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

DEMANDA X

Custo Unitário em UST: 1,25
Previsão de Consumo Anual: 20
Custo Final Previsto em UST: 25

TAREFA: D010
REMOÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE REDE

OBJETIVO: Remover switches sem uso dos racks

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo Atividade
01	I	Mover portas em uso para outras portas em outros switches do mesmo rack;	12min X I	0,3
02	B	Remover fisicamente o switch do rack bem como os cabos de rede e elétricos liberados (se houver);	30min X B	0,5
03	B	Realizar a limpeza física do equipamento e entregá-lo na seção responsável ou onde for determinado;	15min X B	0,25
04	B	Realizar atualização de bases de gerenciamento e registrar a atividade em livro apropriado	12min X I	0,2
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	1,25

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta; **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Após a remoção do switch o rack deverá estar organizado e fechado.	100% dos casos	30% da tarefa	30% da tarefa
2. Todos os cabos removidos deverão ser entregues na seção responsável. Nenhum cabo não utilizado deverá ser deixado no rack.	100% dos casos	30% da tarefa	30% da tarefa
3. O equipamento deverá ser entregue limpo na unidade que demandou a atividade ou no local determinado por ela.	100% dos casos	5% da tarefa	5% da tarefa



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

4. A(s) base(s) de gerência de pontos deverá(ão) estar atualizada(s) e em perfeita concordância com a rede do IBICT.	100% dos casos	30% da tarefa	30% da tarefa
--	----------------	---------------	---------------

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1 A solicitação estará aberta para início do atendimento;*
- 2 A seção demandante verificará anteriormente a disponibilidade de portas em outros switches do mesmo rack;*
- 3 A atividade será realizada em horário apropriado negociado previamente com a unidade demandante;*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

DEMANDA XI

Custo Unitário em UST: 93
Previsão de Consumo Anual: 5
Custo Final Previsto em UST: 465

TAREFA: D011
MONTAR E CONFIGURAR UM CLUSTER

OBJETIVO: Conectividade, disponibilidade e padronização. Manter o padrão de qualidade estipulado pelo IBICT ao montar novos failover clusters e clusters DFS, GFS e NLB.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo Atividade
01	A	Elaborar planejamento com pré-requisitos de servidores, equipamentos, rede, etc.	4 horas x A	24,00
02	A	Estudo da documentação do fabricante do software que será clusterizado.	4 horas x A	24,00
03	A	Montar o cluster conforme documentação na base de conhecimento (BC).	6 horas x A	36,00
04	M	Validar a alta disponibilidade do cluster.	2 horas x A	7,00
05	B	Documentar, conforme padrão do demandante, o cluster, discos, recursos, rede, etc.	2 horas x B	2,00
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	93,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Funcionalidade do cluster disponibilizado para produção totalmente compatibilizada com as aplicações e serviços corporativos do Contratante.	100%	4% para cada caso de falha até 5 ocorrências	30% se superior a 5 ocorrências
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	20%	20%



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

3. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	<= 1 hora	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior a 3 hs
4. Documentação completa do cluster refletindo a inclusão dos serviços.	Mínimo 100%	20% da Tarefa	20% da Tarefa
5. Cluster com a aplicação de todos os agentes e regras de monitoramento, devidamente analisado pelas ferramentas	100%	5% por cada agente ou regra não atendida	30% se superior a 5 falhas
6. Cluster com todos os agentes, políticas e configurações de backup em funcionalidade	100%	5% por cada agente ou regra não atendida	30% se superior a 5 falhas

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.
- 2 No processo de homologação a Contratada deverá preparar totalmente o software antes de disponibilizá-lo para produção.
- 3 Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de homologação, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.
- 4 A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos existentes e submetido para aprovação.
- 5 Considera-se como requisito de instalação identificar e aplicar correções, patches e service packs junto ao fabricante do software. Essas correções são importantes para a segurança e estabilidade do software.
- 6 É obrigatório registrar na documentação a versão do software e nível dos patches aplicados.
- 7 Considera-se como requisito de instalação identificar junto ao fabricante a compatibilidade do software com o ambiente do IBICT, ex: versão do sistema operacional, compatibilidade em 64bits, instalação em cluster, instalação de agentes via GPO ou script, etc.
- 8 Esta tarefa é válida para os ambientes Windows e Linux.
- 9 O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação MCSE para o ambiente Windows ou LPIC-2 para Linux.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

DEMANDA XII

Custo Unitário em UST: 37,00
Previsão de Consumo Anual: 5
Custo Final Previsto em UST: 185

TAREFA: D012

DESENVOLVIMENTO E APERFEIÇOAMENTO DA SOLUÇÃO DE ENTERPRISE PROJECT MANAGEMENT (EPM)

OBJETIVO: Conectividade e continuidade. Desenvolver, aperfeiçoar, atualizar os componentes relacionados ao ambiente de Gerenciamento de Projetos Corporativos

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo Atividade
01	A	Identificação de novas necessidades do cliente.	1 horas x A	6,00
02	A	Elaborar parecer com proposta de implementação de mudança.	1 horas x A	6,00
03	A	Implementar modificações aprovadas, testar em ambiente de homologação e colocar em produção quando determinado pelo demandante	4 horas x A	24,00
04	B	Documentar os resultados obtidos e apresentar à área solicitante.	1 hora x B	1,00
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	37,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Entregar produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	Cada hora ou fração excedente	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior a 3 hs
2. Manter os modelos dentro dos padrões definidos pelo demandante	100%	30%	30%



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

3. Colocar em produção após aprovação da área e exaustivos testes de funcionalidade	100%	5% por cada erro funcional	30% se mais de 4 erros
4. Incorporar o produto desenvolvido à solução existente	100%	30%	30%

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1 O aceite será dado em conformidade com a solicitação do demandante.*
- 2 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*
- 3 O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação MCITP: Enterprise Project Management with Microsoft Office Project Server*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

DEMANDA XIII

Custo Unitário em UST: 100
Previsão de Consumo Anual: 10
Custo Final Previsto em UST: 1.000

TAREFA: D013
MONTAR E CONFIGURAR ESTRUTURA DE REDE

OBJETIVO: Montar e configurar estrutura de rede, mantendo o padrão de qualidade estipulado pelo IBICT.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo Atividade
01	A	Elaborar planejamento com pré-requisitos de servidores, equipamentos, rede, etc.	4 horas x A	24,00
02	A	Estudo da documentação do fabricante do software que será clusterizado.	4 horas x A	24,00
03	A	Montar equipamento / software conforme documentação.	6 horas x A	36,00
04	A	Validar a disponibilidade do serviço.	2 horas x A	12,00
05	B	Documentar solução implementada.	4 horas x B	4,00
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	100,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Entregar produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	Cada hora ou fração excedente	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior a 3 hs
2. Manter os modelos dentro dos padrões definidos pelo demandante	100%	30%	30%
3. Colocar em produção após aprovação da área e exaustivos testes de funcionalidade	100%	5% por cada erro funcional	30% se mais de 4 erros



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

4. Incorporar o produto desenvolvido à solução existente	100%	30%	30%
--	------	-----	-----

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1 O aceite será dado em conformidade com a solicitação do demandante.*
- 2 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

DEMANDA XIV

Custo Unitário em UST: 236
Previsão de Consumo Anual: 10
Custo Final Previsto em UST: 2.360

TAREFA: D014
INSTALAR UM SERVIDOR DE REDE

OBJETIVO: Executar a tarefa com segurança, baixo impacto no ambiente e garantindo a atualização da documentação referente ao servidor.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo Atividade
01	A	Estudo da versão e interoperabilidade dos pacotes	8 horas x A	48,00
02	A	Recuperar as atualizações no fabricante	2 horas x A	12,00
03	A	Instalação do servidor	8 horas x A	48,00
04	A	Configuração de todos os parâmetros de funcionamento	16 horas x A	96,00
05	M	Testes de funcionamento e compatibilidade dos serviços	7 horas x M	24,50
06	M	Instalação dos agentes de backup e monitoração do ambiente	1 horas x M	3,50
07	B	Documentação	4 horas x B	4,00
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	236,00

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta; **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
5. Entregar produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	Cada hora ou fração excedente	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior a 3 hs
6. Manter os modelos dentro dos padrões definidos pelo demandante	100%	30%	30%



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

7. Colocar em produção após aprovação da área e exaustivos testes de funcionalidade	100%	5% por cada erro funcional	30% se mais de 4 erros
8. Incorporar o produto desenvolvido à solução existente	100%	30%	30%

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1 O aceite será dado em conformidade com a solicitação do demandante.*
- 2 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*
- 3 O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação MCSE para o ambiente Windows ou LPIC-1 para Linux.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

DEMANDA XV

Custo Unitário em UST: 37
Previsão de Consumo Anual: 10
Custo Final Previsto em UST: 370

TAREFA: D015

DESENVOLVIMENTO E APERFEIÇOAMENTO DO AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA

OBJETIVO: Desenvolver, aperfeiçoar, atualizar os componentes relacionados ao ambiente de TI do IBICT

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo Atividade
01	A	Identificação de novas necessidades do cliente.	1 horas x A	6,00
02	A	Elaborar parecer com proposta de implementação de mudança.	1 horas x A	6,00
03	A	Implementar modificações aprovadas	4 horas x A	24,00
04	B	Documentar os resultados obtidos e apresentar à área solicitante.	1 hora x B	1,00
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	37,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
9. Entregar produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	Cada hora ou fração excedente	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior a 3 hs
10. Manter os modelos dentro dos padrões definidos pelo demandante	100%	30%	30%
11. Colocar em produção após aprovação da área e exaustivos testes de funcionalidade	100%	5% por cada erro funcional	30% se mais de 4 erros
12. Incorporar o produto desenvolvido à solução existente	100%	30%	30%



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1 O aceite será dado em conformidade com a solicitação do demandante.*
- 2 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*
- 3 O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação MCSE para o ambiente Windows ou LPIC-1 para Linux*



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

DEMANDA XVI

Custo Unitário em UST: 11
Previsão de Consumo Anual: 240
Custo Final Previsto em UST: 2.640

TAREFA: D016

MANUTENÇÕES CORRETIVAS, ADAPTATIVAS E EVOLUTIVAS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE BAIXA COMPLEXIDADE.

OBJETIVO: Dar sustentação ao legado de sistemas de informação das áreas meio e fim da administração central do IBICT.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo Atividade
01	B	Levantamento de Requisitos – Verificar requisitos necessários para demandas solicitadas pela área técnica voltadas a sistemas de baixa complexidade.	1 hora x B	1,00
02	B	Codificação – Implementação de código de acordo com os requisitos e demandas solicitadas em sistemas de baixa complexidade.	6 horas x B	6,00
03	B	Teste – validação e verificação no código em ambiente de homologação junto à área técnica em sistemas de baixa complexidade.	2 horas x B	2,00
04	B	Atualização Documentação dos softwares de baixa complexidade mantidos ou desenvolvidos.	2 horas x B	2,00
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	11,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Levantamento de Requisitos	Máximo de 15% de erros ou atraso	Pontualidade 1% por dia útil de atraso Qualidade % de erro encontrado 2% por defeito	20%
2. Codificação	Máximo de 15% de erros ou atraso	Pontualidade 1% por dia útil de atraso Qualidade % de erro encontrado 2% por funcionalidade	20%
3. Teste	Máximo de 15% de erros ou atraso	Pontualidade 1% por dia útil de atraso Qualidade % de erro encontrado: 2% por funcionalidade	20%
4. Atualização de Documentação	Mínimo 100%	Pontualidade 1% por dia útil de atraso Qualidade % de erro encontrado: 2% por defeito	20%



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*
- 2 No processo de homologação a Contratada deverá preparar totalmente o software antes de disponibilizá-lo para produção.*
- 3 Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de homologação, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.*
- 4 A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos adotados pelo contratante e submetido para aprovação.*
- 5 Em alguns casos e a critério do contratante poderão ser demandados apenas instalações de homologação, e não sendo aprovada a produção, serão requisitados e autorizados apenas as atividades de levantamento de requisitos.*
- 6 Nos item 4 é obrigatório registrar na documentação a versão do software e nível dos patches aplicados.*



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

DEMANDA XVII

Custo Unitário em UST: 38,50
Previsão de Consumo Anual: 120
Custo Final Previsto em UST: 4.620

TAREFA: D017

MANUTENÇÕES CORRETIVAS, ADAPTATIVAS E EVOLUTIVAS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE MÉDIA COMPLEXIDADE.

OBJETIVO: Dar sustentação ao legado de sistemas de informação das áreas meio e fim da administração central do IBICT.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo Atividade
01	M	Levantamento de Requisitos – Verificar requisitos necessários para demandas solicitadas pela área técnica voltadas a sistemas de média complexidade.	1 hora x M	3,50
02	M	Codificação – Implementação de código de acordo com os requisitos e demandas solicitadas em sistemas de média complexidade.	6 horas x M	21,00
03	M	Teste – validação e verificação no código em ambiente de homologação junto à área técnica em sistemas de média complexidade.	2 horas x M	12,00
04	B	Atualização Documentação dos softwares média complexidade mantidos ou desenvolvidos.	2 horas x B	2,00
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	38,50

(*) Baixa; Intermediária; Médiana; Alta; Especialista



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Levantamento de Requisitos	Máximo de 10% de erros ou atraso	Pontualidade 2% por dia útil de atraso Qualidade % de erro encontrado 3% por defeito	20%
2. Codificação	Máximo de 10% de erros ou atraso	Pontualidade 2% por dia útil de atraso Qualidade % de erro encontrado 3% por funcionalidade	20%
3. Teste	Máximo de 10% de erros ou atraso	Pontualidade 2% por dia útil de atraso Qualidade % de erro encontrado: 3% por funcionalidade	20%
4. Atualização de Documentação	Mínimo 100%	Pontualidade 2% por dia útil de atraso Qualidade % de erro encontrado: 3% por defeito	20%



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*
- 2 No processo de homologação a Contratada deverá preparar totalmente o software antes de disponibilizá-lo para produção.*
- 3 Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de homologação, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.*
- 4 A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos adotados pelo contratante e submetido para aprovação.*
- 5 Em alguns casos e a critério do contratante poderão ser demandados apenas instalações de homologação, e não sendo aprovada a produção, serão requisitados e autorizados apenas as atividades de levantamento de requisitos.*
- 6 Nos item 4 é obrigatório registrar na documentação a versão do software e nível dos patches aplicados.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

DEMANDA XVIII

Custo Unitário em UST: 51
Previsão de Consumo Anual: 60
Custo Final Previsto em UST: 3.060

TAREFA: D018

MANUTENÇÕES CORRETIVAS, ADAPTATIVAS E EVOLUTIVAS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE ALTA COMPLEXIDADE.

OBJETIVO: Dar sustentação ao legado de sistemas de informação das áreas meio e fim da administração central do IBICT.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo Atividade
01	A	Levantamento de Requisitos – Verificar requisitos necessários para demandas solicitadas pela área técnica voltadas a sistemas críticos.	1 hora x A	6,00
02	A	Codificação – Implementação de código de acordo com os requisitos e demandas solicitadas em sistemas críticos.	6 horas x A	36,00
03	M	Teste – validação e verificação no código em ambiente de homologação junto à área técnica em sistemas críticos	2 horas x M	7,00
04	B	Atualização Documentação dos softwares críticos mantidos ou desenvolvidos.	2 horas x B	2,00
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	51,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Levantamento de Requisitos	Máximo de 5% de erros ou atraso	Pontualidade 5% por dia útil de atraso Qualidade % de erro encontrado 5% por defeito	20%
2. Codificação	Máximo de 5% de erros ou atraso	Pontualidade 5% por dia útil de atraso Qualidade % de erro encontrado 5% por funcionalidade	20%
3. Teste	Máximo de 5% de erros ou atraso	Pontualidade 5% por dia útil de atraso Qualidade % de erro encontrado: 5% por funcionalidade	20%
4. Atualização de Documentação	Mínimo 100%	Pontualidade 5% por dia útil de atraso Qualidade % de erro encontrado: 5% por defeito	20%



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*
- 2 No processo de homologação a Contratada deverá preparar totalmente o software antes de disponibilizá-lo para produção.*
- 3 Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de homologação, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.*
- 4 A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos adotados pelo contratante e submetido para aprovação.*
- 5 Em alguns casos e a critério do contratante poderão ser demandados apenas instalações de homologação, e não sendo aprovada a produção, serão requisitados e autorizados apenas as atividades de levantamento de requisitos.*
- 6 Nos item 4 é obrigatório registrar na documentação a versão do software e nível dos patches aplicados.*



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ANEXO II – B – DO TR

ROTINA

ROTINA I

Previsão de Consumo Anual em UST: 13.210,50

TAREFA: R001

MONITORAÇÃO E OPERAÇÃO DO AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA

OBJETIVO: Efetuar a monitoração do ambiente físico e lógico dos CPDs e serviços corporativos disponibilizados pela área de TI, em regime 24x7, acionando as áreas responsáveis pela manutenção em caso de falhas e promovendo atividades operacionais correlacionadas com o serviço, tais como registro, análise, controle e documentação.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade	Descrição	Formulação Do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	B	Monitorações físicas e lógicas, presenciais e ininterruptas, de Servidores e Serviços, diariamente, em tempo integral, inclusive aos sábados, domingos e feriados, por meio de visualizações, testes de comunicações e controles automatizados com ferramentas especializadas, análise de logs e outras ferramentas que fizerem necessárias para execução da atividade	24horas x B x 365dias	8760,00
02	B	Acompanhamento diário das rotinas de backup, realização de restores, controle e armazenamento das fitas utilizadas, efetuando análise diária de históricos de backups e relatórios, com lançamento de problemas em livros apropriados	2horas x B x 365dias	730,00
03	B	Checagem, realinhamento e atualização do cadastro de fitas de backup armazenadas e de softwares disponibilizados pela Coordenação	1horas x B x 365dias	365,00



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

04	I	Intervenção imediata a quaisquer problemas detectados com diagnóstico preciso, aplicação das correções necessárias e documentação das atividades realizadas	1horas x I x 365dias	547,50
05	B	Atualização de aplicativos, de dados, mediante download de arquivos para acesso interno, FTP de arquivos para acesso externo e push de informações dos aplicativos, conforme solicitações das áreas demandantes	1horas x B x 365dias	365,00
06	B	Zelar e fiscalizar o acesso ao CPD (antesala salacofre), sala de concentradores e salacofre, em conformidade com as normas de segurança estipuladas pela TI, acompanhando os terceiros e demais autorizados que não sejam técnicos de infraestrutura, efetuando registros de todos os acessos e suas finalidades	1horas x B x 365dias	365,00
07	B	Desfragmentação semanal de discos dos servidores	10min x 84 servers x B x 52 semanas	436,80
08	B	Chaveamento de Clusters conforme documentação e solicitação das áreas responsáveis com checklist de serviços	10min x 6 servers x B x 12meses	7,20
09	B	Ligar/Desligar servidores quando solicitado pela área responsável, conforme normas estabelecidas pela documentação	4horas x B x 6meses	24,00
10	B	Manutenção, controle, guarda e documentação de softwares emprestados, de licenças de softwares, mídias de backups e demais equipamentos tecnológicos, inclusive o transporte e guarda dos mesmos nos cofres e salas da TI	20minutos x B x 365dias	73,00
11	B	Execução diária, pela manhã e à noite de checklist de disponibilidade dos serviços, conforme documentação apropriada, para todos os ativos lógicos e físicos disponibilizados corporativamente, como servidores, robôs, storages, switches, aplicativos e ferramentas de TI e sistemas de usuários, registrando o resultado em livro ou aplicações indicado pelo demandante	1horas x 2vezes x B x 365 dias	730,00



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

12	B	Executar registros e anotações em livros ou aplicações definidas dos resultados e/ou ocorrências que interfiram nos acessos ou desempenho dos serviços e executar o plano de comunicação conforme procedimentos existentes sempre que necessário	1 hora x B x 365 dias	365,00
13	B	Diariamente, verificar, utilizando equipamento apropriado, se os cabos de rede devolvidos pelo atendimento estão em perfeito funcionamento e separá-los conforme o estado: bons e ruins, removendo etiquetas existentes e efetuando a guarda conforme procedimento do demandante em locais apropriados	12min x B x 5 dias x 52 semanas	52,00
14	I	Em dias úteis, ajustar a configuração e efetuar o monitoramento conforme documentação existente dos softwares de monitoração e desempenho, informando às áreas responsáveis sobre ocorrências de falhas ou acertos	1 hora x I x 5 dias x 52 semanas	390,00
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	13.210,50

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Iniciar o procedimento de correção tão logo sejam detectadas ou relatadas falhas e erros.	Máximo em 10 minutos	0,6 % para cada falha de ocorrência	20 % da Tarefa Mensal
2. Executar o plano de comunicação para ocorrência de falhas de criticidade alta ou média	Máximo em 30 minutos	1 % para cada falha de ocorrência	20 % da Tarefa Mensal
3. Prestar informações técnicas aos demandantes fazendo a interligação com técnicos responsáveis pelo suporte	Máximo em 30 minutos	0,6 % para cada falha de ocorrência	20 % da Tarefa Mensal
4. Prestar informações sobre o andamento e desempenho dos serviços aos técnicos da área de TI quando solicitado	Máximo em 10 minutos	0,6 % para cada falha de ocorrência	20 % da Tarefa Mensal



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

5. Registrar o fato em livros apropriados para cada tipo de ocorrência (erro, correção, restauração, comunicação)	Máximo em 20 minutos	0,6 % para cada falha de ocorrência	20 % da Tarefa Mensal
6. Atendimento das chamadas telefônicas à Central de Monitoração	Máximo 4 toques	0,6 % para cada falha de ocorrência	20 % da Tarefa Mensal
7. Emitir relatório diário de desempenho da Monitoração, contendo as falhas críticas, número de ocorrências e resultado do desempenho e disponibilidade dos serviços	1º dia útil subsequente até o meio dia	1 % para cada falha de ocorrência	20 % da Tarefa Mensal

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. O não atendimento será comprovado por meio das ferramentas de monitoração, comparadas com os registros e comunicações;*
- 2. Atividades de suporte demandas pelas áreas, do tipo especificado nos itens 07, 10, 11 e 16 estarão cobertas exclusivamente por esta tarefa, não sendo considerados suportes, mesmo que solicitados pelos controles de suporte, devendo ser desconsiderados na contagem.*
- 3. A execução do item 07 deverá seguir os cronogramas da documentação tanto em datas quanto em horários de execução.*
- 4. A central de monitoração não poderá ficar sem ninguém monitorando em quaisquer dos horários, exceto quando devidamente autorizado pelos gestores.*



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ROTINA II

Previsão de Consumo Anual em UST: 15.895,00

TAREFA: R002

MONITORAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI NO POP-DF, DOS COMPORTAMENTOS DO AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA DE DATA CENTER E MONITORAÇÃO DA REDE ACADÊMICA NACIONAL (REDE IPÊ)

OBJETIVO: Efetuar a monitoração do ambiente físico e lógico de Data Center, serviços/aplicações disponibilizados e infraestrutura de telecomunicações da rede acadêmica nacional e suas respectivas conexões à outras redes acadêmicas, à internet dita comercial e às trocas de tráfego com parceiros e operadoras, garantindo a comunicação e o uso de aplicações avançadas entre cerca de 600 instituições de ensino e pesquisa, em regime 24x7, acionando as áreas responsáveis pela manutenção em caso de falhas e promovendo atividades operacionais correlacionadas com o serviço, tais como registro, análise, controle e documentação.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação Do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	B	Realizar monitoramentos presenciais e ininterruptas de servidores, serviços, alertas nos circuitos da rede Ipê, através de ferramentas do ambiente, abrindo chamados técnicos junto aos provedores de serviços de telecomunicações registrando a evolução e qualquer alteração de estado até a completa resolução e normalização do circuito e/ou PoP, para efeitos de cálculo e relatórios de disponibilidade, escalonar os chamados técnicos com as operadoras de telecomunicações, prestadores dos serviços que atendem à rede Ipê, conforme procedimento operacional, realizar o monitoramento de alertas de segurança em plataforma específica e acionamento dos responsáveis pela mitigação de eventos dessa natureza, monitorações presenciais e ininterruptas de sistemas de automação em produção de acordo com o planejamento das Instruções Operacionais definidas ao ambiente, monitorações presenciais e ininterruptas da infraestrutura elétrica e refrigeração encaminhando aos responsáveis para tratamento dos incidentes com base nas Instruções Operacionais do ambiente, zelar e fiscalizar o acesso ao Data Center (antessala) e sala de equipamentos de TI em conformidade com os procedimentos de segurança do Data Center acompanhando os terceiros e demais autorizados que não sejam credenciados efetuando registros de todos os acessos e suas finalidades.	24horas x B x 365dias	8760,00



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

02	A	Acessar roteadores para verificação de estado das interfaces para concluir o diagnóstico de circuitos indisponíveis e sua normalização. Acessar roteadores para aplicação/configuração de filtros para bloqueio de acessos e tentativas de ataque de acordo com instruções operacionais internas.	2horas x A x 365dias	1095,00
03	B	Efetuar leitura de umidade e temperatura da sala de equipamentos a cada 30 minutos e registrar os incidentes ou problemas relacionados à variação de temperatura do ambiente de equipamentos fora do desvio padrão definido acionando os responsáveis para o efetivo reparo.	1horas x B x 365dias	365,00
04	B	Dar ciência, registrar e acompanhar os agendamentos de execução de rotinas e atividades programadas em regime 24x7x365.	2horas x B x 365dias	730,00
05	I	Intervenção de primeiro nível imediata a quaisquer problemas detectados na infraestrutura que mantem o POP-DF quando necessidade imediata conforme os procedimentos operacionais do ambiente, acionamento da equipe técnica responsável e documentação das atividades realizadas.	3horas x I x 365dias	1642,50
06	B	Ligar/Desligar equipamentos de TI quando solicitado pela área responsável, conforme normas estabelecidas.	0,5horas x B x 365dias	182,50
07	I	Supervisionar a execução das atividades obedecendo aos procedimentos específicos do ambiente e coordenação do POP-DF.	8horas x I x 260dias	3120,00
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	15895,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Iniciar o procedimento de intervenção tão logo sejam detectadas ou relatadas falhas e erros.	Máximo em 10 minutos	0,6 % para cada falha de ocorrência	20 % da Tarefa Mensal



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

2. Executar o plano de comunicação para ocorrência de falhas de criticidade alta ou média	Máximo em 30 minutos	1 % para cada falha de ocorrência	20 % da Tarefa Mensal
3. Prestar informações técnicas aos demandantes fazendo a interligação com técnicos responsáveis pelo suporte	Máximo em 30 minutos	0,6 % para cada falha de ocorrência	20 % da Tarefa Mensal
4. Prestar informações sobre o andamento e desempenho dos serviços aos técnicos da área de TI quando solicitado	Máximo em 10 minutos	0,6 % para cada falha de ocorrência	20 % da Tarefa Mensal
5. Registrar o evento e suas atualizações em sistema apropriado para cada tipo de ocorrência (erro, correção, restauração, comunicação)	Máximo em 30 minutos	0,6 % para cada falha de ocorrência	20 % da Tarefa Mensal



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

6. Para falhas em enlaces na rede IPÊ, efetuar a abertura de chamado junto ao provedor de serviços de telecomunicações e usar o procedimento de escalonamento técnico quando: 1. Nenhuma previsão de retorno for informada pela operadora ou prestador de serviço; ou, 2. Não for cumprida alguma previsão.	Contato nível A: Abertura em até 15 minutos Contato nível B: Falha Comum: 3 horas após abertura Falha Crítica: 2 Horas após abertura Contato nível C: Falha Comum: 6 horas após abertura Falha Crítica: 4 Horas após abertura Contato nível D: Falha Comum: 9 horas após abertura Falha Crítica: 6 Horas após abertura	0,6 % para cada falha de ocorrência	20 % da Tarefa Mensal
---	--	--	------------------------------



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

7. Para degradação em enlaces na rede IPÊ, efetuar a abertura de chamado junto ao provedor de serviços de telecomunicações e usar o procedimento de escalonamento técnico quando: 1. Nenhuma previsão de retorno for informada pela operadora ou prestador de serviço; ou, 2. Não for cumprida alguma previsão.	Contato nível A: Abertura em até 15 minutos Contato nível B: 8 horas após a abertura Contato nível C: 24 horas após a abertura Contato nível D: 48 horas após a abertura	0,6 % para cada falha de ocorrência	20 % da Tarefa Mensal
8. Atendimento das chamadas telefônicas à Central de Monitoração	Máximo 4 toques	0,6 % para cada falha de ocorrência	20 % da Tarefa Mensal
9. Emitir relatório diário de desempenho da Monitoração, contendo as falhas críticas, número de ocorrências e resultado do desempenho e disponibilidade dos serviços	1º dia útil subsequente até o meio dia	1 % para cada falha de ocorrência	20 % da Tarefa Mensal

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. O não atendimento será comprovado por meio das ferramentas de monitoração, comparadas com os registros e comunicações;*
- 2. A execução do item 06 e 07 deverão seguir os tempos de escalonamento e detalhamento do procedimento de escalonamento técnico da rede IPÊ. Não será considerada falha de ocorrência no caso de atraso na abertura de chamados por problemas na central de atendimento da operadora de telecomunicação;*
- 3. A central de monitoração não poderá ficar sem operador monitorando em quaisquer dos horários.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ROTINA III

Previsão de Consumo Anual em UST: 7.728,50

TAREFA: R003

BACKUP E RESTORE DE SERVIDORES E SERVIÇOS CORPORATIVOS

OBJETIVO: Segurança e disponibilidade. Executar rotinas para manutenção e controle do sistema de backup, análise de performance e manutenções proativas, restores, documentação e armazenagem de mídias

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade	Descrição	Formulação Do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	ALTA	Manutenção proativa no sistema de backup – Analisar histórico diário dos backups e configurar novas soluções para correção dos erros apresentados pelos logs das políticas executadas diariamente	1hora x A x 365dias	2.190,00
02	ALTA	Manutenção reativa nos sistemas de backups – Efetuar reconfigurações diariamente ou em tempo real, para solucionar problemas impeditivos do backup quando acusados pelo software, codificando parâmetros para melhoria de performance em processo de execução	1hora x A x 365dias	2.190,00
03	ALTA	Revisar mensalmente as configurações dos Servers quanto à zoning, drives, drives-fantasmas, robôs e respectiva correspondência no sistema mestre de backup	1,5horas x A x 12 meses	108,00
04	INTERMEDIÁRIA	Documentação das atividades no Sistema de Backup – Gerar relatório mensal com erros apresentados (logs, eventos dos servidores, relatórios de erros do backup e logs dos robôs), data do problema, componente afetado, chamados abertos com suporte do fabricante e solução apresentada para o problema	1horas x I x 365dias	547,50



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

05	BAIXA	Executar a transferência de backups de fitas ou discos por meio de ferramentas como NetBackup e armazená-las em local definido pelo procedimento	1 horas x B x 365	365,00
06	BAIXA	Substituir e alimentar as unidades robóticas com mídias, efetuar registros das cheias, transferir e controlar a guarda, armazenagem e liberação quanto ao período de retenção	1 horas x B x 365	365,00
07	ALTA	Aplicação de patches ou mudança de versão em servidores e clientes com alinhamento da configuração	0,5 hora x 84 serv x 3vezes/ ano x A	756,00
08	INTERMEDIÁRIA	Testes diários de restores das mídias gravadas há mais de 60 dias para verificação de integridade, com emissão de relatórios analíticos para, no mínimo, 08 mídias.	0,25hora x mídia x 365 x I	1.095,00
09	MÉDIA	Revisar trimestralmente as políticas existentes, refazendo os ajustes necessários quanto aos agendamentos, listas de inclusões e exclusões	8 horas x 4 x M	112,00
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	7.728,50

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Executar, em tempo real, as manutenções reativas para problemas e falhas já documentados e com rotinas de correção aprovadas	<= 2	2% por ocorrência entre 2 e 12	30 % da tarefa mensal se superior a 12
2. Recuperar todos os restores solicitados e dentro do tempo de retenção	100% das solicitações	10% por não conformidade	30% se maior ou superior 3
3. Realização de backup em 2 cópias para todos os serviços	100% das vezes	5% por ocorrência	10 % da tarefa mensal



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

4. Garantir que a execução dos backups esteja dentro da janela programada pelo Contratante de até 8 horas, comunicando a área responsável quando o tempo ultrapassar e sugerindo alterações necessárias	99% das vezes	0,5% por ocorrência	20 % da tarefa mensal
5. Entrega dos relatórios de informações estatísticas até 2º dia útil do mês subsequente	100% das vezes	1% por ocorrência	20 % da tarefa mensal
6. Efetuar backup de todos os serviços e servidores do ambiente corporativo do CPD	90% dos serviços e 95% dos servidores	0,5% por ocorrência	20 % da tarefa mensal

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. *Checagem realizável pelos logs da ferramenta de backup, registros de ocorrências e relatórios de manutenção;*
2. *Análise de históricos de restores e erros ocorridos*
3. *Toda ocorrência operacional em que se possa definir os procedimentos para correção, em tempo real, dos serviços, deverão ser documentados, alterados, aprovados e inseridos na documentação do contratante e utilizado pela equipe após aprovação da área responsável.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ROTINA IV

Previsão de Consumo Anual em UST: 2.812

TAREFA: R004

PROTEÇÃO E SEGURANÇA CONTRA INFECÇÕES NAS ESTAÇÕES E SERVIDORES

OBJETIVO: Segurança e disponibilidade. Executar rotinas e atualizar ferramentas para impedir infecção por vírus e manter controle de aplicação de patches

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	ALTA	Formular com a área demandante política de instalação, configuração e checagem de toda solução, atualizando documentações correspondentes	24 horas x A	144
02	MÉDIA	Efetuar mensalmente testes relativos à política de instalação e sua funcionalidade.	2 horas x 12 meses x M	84
03	ALTA	Analisar e efetuar as correções necessárias para estabilização da aplicação, conforme orientações do fornecedor.	3hs/mês x 12 meses x A	216
04	MÉDIA	Quando determinado, programar tarefa automática a ser executada, conforme definido pela área responsável e alterar a documentação existente se necessário	2 hs/mês x 12 meses x M	84
05	BAIXA	Acompanhar o andamento e resultado das tarefas executadas, repassando as informações para a área responsável e registrar os acertos e falhas em livro apropriado	2hs/mês x 12 meses x B	24
06	MÉDIA	Análise, em dias úteis, dos resultados de escaneamento pelo cliente de antivírus, efetuando ações para completa remoção das ameaças, quando necessário, identificando usuários e repassando à área responsável para comunicação.	1hora x M x 5dias x 52semanas	910



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

07	INTERMEDIÁRIA	Efetuar análise e manutenção pró-ativa da solução de antivírus para as estações e servidores diariamente em dias úteis.	2,5 horas x M x 5 dias x 52semanas	975
08	INTERMEDIÁRIA	Orientar a área responsável quando diagnosticadas estações suspeitas ou sob risco, conforme documentação.	1hs/mês x 12 meses x I	18
09	MÉDIA	Acompanhar execução do escaneamento total das estações e servidores efetuada, divididos em três etapas por semana, de forma automatizada, intervindo em caso de falhas.	1,50 horas x M x 52semanas	273
10	MÉDIA	Prestar suporte a equipe de atendimento no que se refere aos clientes de antivírus nas estações.	2 hs/mês x 12 meses x M	84
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	2.812,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Sistema de proteção contra vírus configurado para monitoração corporativa e automática de servidores e estações autorizados com scan periódico	100% dos equipamentos por tipo atualizados	0,5% por equipamento não configurado	10 % da tarefa mensal

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. Checagem realizável pelos logs da ferramenta do antivírus, registros de ocorrências e relatórios de manutenção;*
- 2. Chamados e requisições de mudança que demandem atividades expressas nesta tarefa serão desconsideradas para pagamento adotando os valores aqui definidos*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ROTINA V

Previsão de Consumo Anual em UST: 1.776

TAREFA: R005

ATUALIZAÇÃO AUTOMÁTICA DE SOFTWARES PARA AS ESTAÇÕES/DESKTOPS

OBJETIVO: Conectividade e proatividade. Preparar procedimentos para disponibilizar serviços, atualizações e configurações de forma silenciosa e automática nas estações de usuários, conforme regimes de segurança regulamentados pelo MCT.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	ALTA	Analisar as atualizações disponíveis semanalmente	2hs x 52 semanas x A	624
02	ALTA	Criar ou aperfeiçoar as rotinas para implementação das políticas de segurança, configuração e atualização de softwares, e verificação do ambiente das estações de trabalho.	4hs x 12 meses x A	288
03	MÉDIA	Efetuar testes relativos à sua funcionalidade.	2hs x 12 meses x M	84
04	MÉDIA	Configurar os destinos que receberão a política de configuração, implementando gradualmente na rede do contratante, conforme determinado pela área responsável.	1 hora x 52 semanas x M	182
05	ALTA	Disponibilizar as atualizações semanalmente, programando a tarefa a ser executada conforme determinado pela área responsável.	1 hs x 52 semanas x A	312
06	BAIXA	Acompanhar o andamento e resultado da tarefa executada, repassando as informações para a área responsável	1 hs x 52 semanas x B	52
07	MÉDIA	Avaliar o comportamento das estações que receberam a atualização e efetuar as correções necessárias.	1hs x 52 semanas x M	182



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

08	BAIXA	Documentar e manter a documentação técnica atualizada e registrar os acertos e falhas em livro apropriado	1hs x 52 semanas x B	52
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	1.776,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Executar a atualização dentro do período definido pelo demandante	100% do programado	0,5% por hora de atraso	10 % da tarefa mensal
2. Atualização de todo o parque local	100% em até uma semana	0,1% por estação até o limite de 200 estações	30% para mais de 200 estações

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. Checagem realizável pelos logs da ferramenta de controle do produto de distribuição,, registros de ocorrências e relatórios de manutenção;*
- 2. Equipamentos com problemas para aceitar correções automáticas em que não tiver culpa a Contratada deverão ser implementadas por acesso remoto com a anuência e acompanhamento do Atendimento sendo computado como chamado.*
- 3. Em caso de culpa da Contratada, deverá ser aplicada a glosa prevista, não desobrigando a mesma em concluir a tarefa demandada*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ROTINA VI

Previsão de Consumo Anual em UST: 3.618,50

TAREFA: R006

MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO REMOTO, MENSAGERIA E COLABORAÇÃO

OBJETIVO: Conectividade, continuidade e disponibilidade. Execução de rotinas de manutenção dos serviços corporativos de acesso remoto, mensageria e colaboração.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	MÉDIA	Efetuar manutenção dos usuários dos serviços de correio eletrônico e fax corporativo.	1 hora x M x 12	42
02	MÉDIA	Efetuar remoção das bases corporativas, conforme prazos e procedimentos descritos na documentação adotada.	2 horas x M x 12	84
03	MÉDIA	Identificar e agrupar semanalmente as caixas de mensagens do correio eletrônico que terão suas quotas ou templates modificadas.	15 minutos x M x 52 semanas	45,5
04	MÉDIA	Ajustar semanalmente as quotas das caixas de mensagens do correio eletrônico que serão modificadas por valores definidos pela área responsável obedecendo procedimento interno.	15 minutos x M x 52 semanas	45,5
05	INTERMEDIÁRIA	Efetuar diariamente a consolidação de erros, alertas e desempenho dos serviços de mensageria e colaboração.	1 hora x M x 365	547,5
06	MÉDIA	Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas gerando relatório para aprovação da área demandante.	1 hora x A x 5 dias x 52 semanas	910
07	MÉDIA	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas.	1 hora x A x 5 dias x 52 semanas	910



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

08	MÉDIA	Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda.	1 hora x A x 5 dias x 52 semanas	910
09	ALTA	Publicar softwares e aplicações na base de acesso remoto, conforme documentação existente e mediante autorização da área demandante.	1 hora x A x 12 meses	72
10	BAIXA	Elaborar relatório da atividade realizada conforme definido pela área solicitante.	1 horas x B x 52 semanas	52
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	6.298,50

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Confecção de relatório, de acordo com padrão designado pela área responsável, garantindo que atividades foram executadas e registrando as alterações realizadas	1 dia após conclusão do serviço	2% por dia de atraso até 5 dias	20% se superior a 5 dias
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	100%	5% por cada não conformidade até 4	30% se superior a 4 não conformidades
3. Quotas ou templates das caixas de mensagens do correio eletrônico alteradas	100%	2% por caixa postal não executada ou com falhas de cota	30% se superior a 10 caixas
4. Manter a disponibilidade dos serviços de mensageria e colaboração e seus recursos	99,5%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,5%	30% se ultrapassar o limite



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

5. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite
6. Manter as publicações de aplicações para acesso remoto conforme definido pelas políticas internas	100%	2% por aplicativo não publicado por grupo até 5	30% se maior que 5 falhas

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada.
2. O responsável pela execução dos itens 06 a 08 deverá possuir, no mínimo, certificação IBM Certified Administrator Lotus Notes and Domino Administrator para ambiente IBM Lotus Domino.
3. Cálculo da disponibilidade conforme metodologia adotada.
4. Compõe os serviços de mensageria e colaboração: Correio eletrônico, fax, SMS e solução de EPM
5. Compõe os serviços de Acesso Remoto: Remote Desktop, Metaframe, Acesso Discado



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ROTINA VII

Previsão de Consumo Anual em UST: **168,13**

TAREFA: R007

REVISÃO DE RACKS DE REDE

OBJETIVO: Conectividade e controle. Manter a limpeza dos ativos de rede, organização e identificação de cabos, facilitando a identificação e manutenção dos equipamentos.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Custo da Atividade
01	I	Testar portas indicadas pelo demandante como possíveis portas sem uso para verificar se há equipamentos a elas conectados.	30min x I x 52 semanas	39,00
02	B	Realizar a remoção de cabos soltos (sem uso) que possam existir dentro do rack;	15min x I x 52 semanas	7,80
03	B	Organizar os cabos passando-os pelos suportes (calhas, canaletas, fixadores) apropriados;	30min X I x 52 semanas	26,00
04	B	Substituir cabos que estão funcionando, mas apresentam problemas em sua estrutura podendo comprometer o funcionamento futuro da rede;	30min x M x 52 semanas	26,00
05	B	Realizar a correta fixação de ativos de rede que possam estar sem parafusos ou outros fixadores;	30min x I x 52 semanas	26,00
06	B	Realizar limpeza física dos ativos de rede;	30 min x I x 52 semanas	26,00
07	B	Documentar e notificar a Seção de Gerenciamento de Redes sobre inadequações existentes nos racks que precisam ser resolvidas por outros meios;	20 min x I x 52 semanas	17,33
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	168,13

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Os cabos deverão estar organizados, passando por calhas apropriadas;	100%	1% por cabo até 20 cabos	30% se > 20 cabos
2. Todos os cabos desnecessários deverão ser removidos do rack e entregues na seção responsável para posterior análise;	100%	1% por cabo até 20 cabos	30% se > 20 cabos
3. Todos os ativos deverão ser fixados corretamente no rack;	100%	1% por limitado a 20 por parafuso faltando	30% se > 20 parafusos
4. Os ativos de rede deverão ser mantidos limpos;	100%	10%	10%

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. O atendimento será realizado em horário apropriado, a ser negociado no momento da abertura da solicitação;*
- 2. A checagem será realizada mediante visitas dos demandantes aos locais e revista dos procedimentos.*
- 3. A base será verificada periodicamente e validada por amostragem.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ROTINA VIII

Previsão de Consumo Anual em UST: 4.629,00

TAREFA: R008

DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS OPERACIONAIS

OBJETIVO: Conectividade, continuidade e disponibilidade. Executar análise do ambiente, atividades proativas e reativas e procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos serviços com a qualidade exigida pela área responsável.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	INTERMEDIÁRIA	Integridade de Arquivos. Semanalmente, diagnosticar e corrigir erros de integridade no sistema de arquivos dos discos ligados nos servidores de rede, preparando e executando o comando apropriado para cada disco.	45min x 1 x 52 semanas	58,5
02	INTERMEDIÁRIA	Integridade de Arquivos. Coletar as informações de output do comando via log, event viewer ou captura de tela.	15min x 1 x 52 semanas	19,5
03	INTERMEDIÁRIA	Integridade de Arquivos. Executar, semestralmente, a verificação e correção para os servidores que não tiverem diagnóstico nos últimos 6 meses	20hs x 1 x 2	60
04	INTERMEDIÁRIA	Otimização de Arquivos. Relacionar, semanalmente, os arquivos considerados impróprios pela instituição, via relatórios ou manualmente, identificando os respectivos proprietários e emitindo relatório para a área responsável adotar os demais procedimentos.	1 hora x 1 x 52 semanas	78
05	INTERMEDIÁRIA	Otimização de Arquivos. Excluir os arquivos depois de autorizado pela área de atendimento ou responsável pelos serviços.	0,5 hora x 1 x 52 semanas	39



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

06	MÉDIA	Análise de Eventos. Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas gerando relatório para aprovação da área demandante.	4 horas x M x 5 dias x 52 semanas	3640
07	ALTA	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas, considerados críticos	2 horas x A x 5 dias x 52 semanas	3120
08	MÉDIA	Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda.	1 hora x M x 5 dias x 52 semanas	910
09	MÉDIA	Cluster. Mensalmente, efetuar teste de chaveamento dos servidores e VMs definidos pela área responsável, dentro do cronograma especificado, com segurança e baixo impacto no ambiente, garantindo o bom funcionamento dos clusters por meio de testes, análise de eventos e logs, e preenchendo a documentação de resultados, para que, no momento de indisponibilidade, os serviços ou VMs sejam chaveados corretamente.	2 horas x M x 12 meses	84
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	4.629,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Conclusão das demandas em 24 horas, a partir do encaminhamento do chamado para a área executora.	Mínimo 90% das demandas	10% da tarefa mensal	20% do tarefa mensal
2. Confeção de relatório, de acordo com padrão designado pela área responsável, garantindo que atividades foram executadas e registrando as alterações realizadas.	1 dia após conclusão do serviço	2% por dia de atraso até 5 dias	20% se superior a 5 dias
3. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	100%	5% por cada não conformidade até 4	30% se superior a 4 não conformidades



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

4. Manter a disponibilidade dos serviços e seus recursos.	99,5%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,5%	30% se ultrapassar o limite
5. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada.
2. A comprovação via logs, event viewer ou captura de tela é exigência para o pagamento da tarefa.
3. A tarefa é por servidor, independente do número de discos (físicos ou lógicos).
4. O responsável pela execução do item 07 deverá possuir, no mínimo, certificação MCSA para ambiente Windows e LPIC-1 para ambiente Linux
6. Cálculo da disponibilidade conforme metodologia adotada.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ROTINA IX

Previsão de Consumo Anual em UST: 4.650

TAREFA: R009
ADMINISTRAÇÃO DO AMBIENTE VIRTUALIZADO

OBJETIVO: Conectividade, continuidade e disponibilidade. Assegurar que os procedimentos executados periodicamente, tanto os proativos quanto reativos, mantenham a disponibilidade do ambiente virtualizado e em conformidade com a padronização e definições da área responsável.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	ALTA	Auxiliar a equipe responsável na administração e efetuar operação do sistema operacional Linux (hipervisor) dos servidores ESX.	2 hs x A x 12 meses	144
02	ALTA	Revisar periodicamente as políticas de utilização e de segurança do ambiente de virtualização, em conjunto com a equipe do MCT, com base na permanente realização de auditorias por meio de ferramentas especializadas para a função.	1 hs x A x 12 meses	72
03	ALTA	Planejar, em cooperação com a equipe responsável, a evolução do ambiente de virtualização, tanto no que tange à instalação de novos servidores físicos como de novos componentes como processadores, memórias e placas de rede, com base na demanda gerada pelas máquinas virtuais instaladas no ambiente.	8 hs x A x 12 meses	576
04	MÉDIA	Efetuar testes periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente de virtualização.	1 hs x M x 12 meses	42



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

05	ALTA	Realizar a análise de desempenho e o planejamento de capacidade do ambiente de virtualização.	10 hs x A x 12 meses	720
06	ALTA	Administrar o uso dos recursos dos servidores físicos por parte das máquinas virtuais, de forma a garantir a alta disponibilidade do ambiente de virtualização implantado.	5 hs x A x 12 meses	360
07	ALTA	Realizar a administração dos Resource Pools, em termos de alocação de máquinas virtuais e de recursos de processador e memória.	2,5 hs x A x 12 meses	180
08	ALTA	Realizar a administração dos usuários, inclusive das permissões a eles atribuídas em conformidade com os procedimentos adotados.	0,5 hs x A x 12 meses	36
09	ALTA	Gerenciar os servidores físicos e lógicos, por meio das ferramentas disponibilizadas pelo fabricante dos equipamentos.	2 hs x A x 12 meses	144
10	ALTA	Restaurar o ambiente de virtualização, em caso de problemas, de acordo com os procedimentos existentes.	1 hs x A x 12 meses	72
11	ALTA	Instalação das versões atualizadas e correções dos softwares VMware Enterprise ESX Server e vCenter, tão logo disponibilizadas pelo fabricante, mantendo a integração com os demais elementos da plataforma de rede e de storage instalados.	6 hs x A x 12 meses	432
12	ALTA	Executar atividades proativas, realizando serviços técnicos e procedimentos especializados, por meio de ferramentas de auditoria, análise e suporte, destinados a prevenir a ocorrência de falhas e defeitos de rotinas e componentes dos softwares VMware Enterprise ESX Server e vCenter, para evitar problemas no desempenho técnico-operacional dos sistemas implementados no ambiente de virtualização.	9 hs x A x 12 meses	648
13	ALTA	Conversão de servidores físicos em máquinas virtuais usando ferramenta VM Converter, quando demandados pela área responsável.	2 hs x A x 12 meses	144



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

14	ALTA	Movimentação de máquinas virtuais entre hosts usando VMotion e entre clusters usando Storage VMotion.	9 hs x A x 12 meses	648
15	ALTA	Criação e Atualização de templates para cada sistema operacional homologado pelo MCT	2 hs x A x 12 meses	144
16	ALTA	Diagnóstico dos problemas de desempenho das máquinas virtuais, identificando se a causa é relacionada ao ambiente virtual (ex. Gargalo de memória, CPU ou rede)	4 hs x A x 12 meses	288
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	4.650,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	100%	5% até o limite de 4 por rotina não documentada e aprovada	30% se mais de 4
2. Entregar o produto após o prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	1 hora de atraso	2% até o limite de 10 horas	30% para tempo superior a 10 hs
3. Confecção de relatório, de acordo com padrão designado pela área responsável, garantindo que atividades foram executadas e registrando as alterações realizadas.	1 dia após conclusão do serviço	2% por dia de atraso até 5 dias	20% se superior a 5 dias
4. Manter a disponibilidade do sistema e seus recursos	99,5%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,5%	30% se ultrapassar o limite
5. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação VMware Certified Professional – VCP.*
- 2. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada*
- 3. A quantidade de USTs para cada atividade é mensal para o ambiente todo, independente do número de hosts físicos ou máquinas virtuais*
- 4. Para índice de disponibilidade não serão computados as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros*
- 5. A documentação técnica deverá ser aprovada pela área demandante*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ROTINA X

Previsão de Consumo Anual em UST: 960

TAREFA: R010

ANÁLISE DE DESEMPENHO E RECOMENDAÇÃO DE PRÁTICAS PARA O AMBIENTE VIRTUALIZADO

OBJETIVO: Escalabilidade, controle e proatividade. Análise anual das políticas e proposta de redefinição dos processos adotados para melhoria do padrão de qualidade adotado no ambiente virtual.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custa da Atividade
01	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, as regras de gerência e monitoração dos servidores físicos por meio das ferramentas disponibilizadas pelo fabricante dos equipamentos.	4 horas X A	24
02	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, a infraestrutura de conectividade entre os servidores físicos do ambiente de virtualização e os demais elementos da rede local.	4 horas X A	24
03	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, a infraestrutura de armazenamento de máquinas virtuais nos ambientes des armazenagem e backup.	2 horas X A	12
04	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, a infraestrutura de conectividade entre os servidores físicos e o ambiente de armazenamento de dados.	2 horas X A	12
05	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, procedimentos para acompanhar o crescimento da alocação de espaço nos cilos de armazenamento.	2 horas X A	12



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

06	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, procedimentos para monitoração contínua dos recursos de processamento representado pelo conjunto de servidores físicos e de máquinas virtuais.	6 horas X A	36
07	ESPECIALISTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, procedimentos de recuperação da gerência do ambiente de virtualização em caso de falhas.	10 horas X E	100
08	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, procedimentos de operação do ambiente de virtualização diretamente nos servidores ESX.	5 horas X A	30
09	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, procedimentos de segurança e recuperação imediata do servidor em caso de falhas.	5 horas X A	30
10	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, o número máximo de servidores físicos que podem falhar simultaneamente para o ambiente existente	6 horas X A	36
11	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, que máquinas virtuais devem ser reinicializadas automaticamente em outros equipamentos em caso de falha de servidor físico.	4 horas X A	24
12	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, a seqüência em que as máquinas virtuais devem ser reinicializadas em caso de falha de servidor físico.	2 horas X A	12
13	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, as regras de migração das máquinas virtuais entre as máquinas físicas.	6 horas X A	36
14	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, as regras de agrupamento de máquinas virtuais em clusters.	2 horas X A	12
15	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, o nível de automação das máquinas virtuais em cada cluster.	3 horas X A	18
16	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, as regras para a criação de Resource Pools.	10 horas X A	60
17	ALTA	Identificar as máquinas virtuais que devam fazer parte de cada Resource Pool.	3 horas X A	18



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

18	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, os recursos de memória e processador a serem alocados a cada Resource Pool.	3 horas X A	18
19	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, a prioridade relativa entre os diversos Resource Pools do ambiente de virtualização.	3 horas X A	18
20	ESPECIALISTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, as regras e procedimentos para chaveamento entre os dois CPDs do MCT.	20 horas X E	200
21	ALTA	Identificar as máquinas virtuais que devam ser chaveadas.	6 horas X A	36
22	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, regras para a criação de máquinas virtuais, incluindo determinação de prioridade, alocação de recursos de processador, de memória e a forma de armazenamento de dados nos cilos de armazenamento.	4 horas X A	24
23	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, procedimentos para a criação de máquinas virtuais a partir de modelos (templates) já criados e prontos para serem instalados em qualquer servidor físico que componha o ambiente de virtualização.	4 horas X A	24
24	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, regras para efetuar as operações de backup e restore de máquinas virtuais, por meio de servidor VCB e considerando a integração do ambiente de virtualização VMware com o sistema de backup adotado.	12 horas X A	72
25	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, regras e políticas de segurança, com base na identificação das principais vulnerabilidades do ambiente de virtualização e propor ações para neutralizá-las.	12 horas X A	72
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	960,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	100%	5% até o limite de 4 por rotina não documentada e aprovada	30% se mais de 4
2. Entregar o produto após o prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	< 5 dias de atraso	2% por dia até o limite de 10 dias	30% para tempo superior a 10 dias
3. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite
4. Entregar o relatório de análise e proposições de acordo com o padrão definido pela área responsável, efetuando e reavaliando das propostas da equipe técnica até aprovação final da equipe, garantindo disponibilidade mínima.	99,5%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,5%	30% se ultrapassar o limite

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação VMware Certified Professional – VCP.
2. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada
3. Para índice de disponibilidade não serão computados as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros
4. A documentação técnica deverá ser aprovada pela área demandante



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ROTINA XI

Previsão de Consumo Anual em UST: 5.850

TAREFA: R011

DISPONIBILIDADE E FUNCIONAMENTO DAS FERRAMENTAS DE CONTROLE DE SEGURANÇA

OBJETIVO: Conectividade, segurança e disponibilidade. Assegurar que os eventos e logs dos servidores e ferramentas de controle de segurança, quanto ao funcionamento e disponibilidade dos serviços, sejam analisados proativamente e que erros detectados sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado..

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Efetuar diariamente a consolidação de erros, alertas e desempenho de funcionamento dos servidores e ferramentas de antispam, firewall, filtro de conteúdo, IPS e outras utilizadas pela área responsável com o mesmo objetivo.	1 horas x M x 5 dias x 52 semanas	910
02	A	Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas de funcionamento, gerando relatório para aprovação da área demandante.	1 horas x A x 5 dias x 52 semanas	1560
03	A	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas de funcionamento das ferramentas e apresentar à área responsável para aprovação/autorização de correções.	1 horas x A x 5 dias x 52 semanas	1560
04	A	Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário.	1 hora x A x 5 dias x 52 semanas	1560
05	B	Documentar a solução em formulário apropriado.	1 hora x B x 5 dias x 52 semanas	260
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	5.850,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Manutenção de disponibilidade das ferramentas	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	30% se ultrapassar o limite
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação, devidamente autorizadas pela área responsável, no tocante ao desempenho de funcionamento	100%	5% até o limite de 4 por rotina não documentada ou não aprovada	30% se mais de 4
3. Entregar o produto no prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	1 hora de atraso	2% até o limite de 10 horas	30% para tempo superior a 10 hs
4. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite
5. Acionar o plano de comunicação, para relatar a falha ou inconsistência de funcionamento, e receber autorização de reinício de serviços imediatamente após a queda de desempenho ou do serviço	100%	2% por cada falha no procedimento deste item limitado a 8	30% se ultrapassar o limite de 8 não conformidades
6. Garantir a inviolabilidade das informações e de conteúdo das ferramentas, no caso de acesso, mesmo quando acompanhado pela equipe técnica demandante	100%	30% em caso de vazamento das informações	30% em caso de vazamento das informações



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. Os responsáveis pela execução dessa tarefa deverão possuir, no mínimo, certificação Linux LPI-C 1ou MCSA para ambiente Windows Server*
- 2. As atividades serão limitadas ao funcionamento das ferramentas, não sendo permitidas nem autorizadas nenhuma atividade de análise e manutenção de informações e conteúdos gerados pelas aplicações, assim como geração e aplicação de regras e políticas.*
- 3. As conferências de atendimento da qualidade serão realizadas mediante acompanhamento e análise dos registros em livros apropriados e dos relatórios de desempenho funcional das aplicações envolvidas.*
- 4. Para ferramentas em que as senhas de serviços de suporte também possibilitem acessibilidade às informações de conteúdo da aplicação, os serviços deverão ser realizados mediante concessão temporária de login de autorização com bloqueio e mudança de senha tão logo finde a manutenção dos serviços e, preferencialmente, com acompanhamento de membros da equipe técnica responsável.*



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ROTINA XII

Previsão de Consumo Anual em UST: 5.850

TAREFA: R012

DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES WEB

OBJETIVO: Conectividade, desempenho e disponibilidade. Assegurar que os eventos e logs dos servidores e softwares corporativos de infraestrutura para WEB, sejam analisados proativamente e que erros detectados sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Efetuar diariamente a consolidação de erros, alertas e desempenho dos servidores e ferramentas de comunicação WEB e outras utilizadas pela área responsável com o mesmo objetivo.	1 horas x M x 5 dias x 52 semanas	910
02	A	Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas, gerando relatório para aprovação da área demandante.	1 horas x A x 5 dias x 52 semanas	1560
03	A	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas e apresentar à área responsável para aprovação/autorização de correções.	1 horas x A x 5 dias x 52 semanas	1560
04	A	Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário.	1 hora x A x 5 dias x 52 semanas	1560
05	B	Documentar a solução em formulário apropriado.	1 hora x B x 5 dias x 52 semanas	260
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	5.850,00

(*) Baixa; Intermediária; Médiana; Alta; Especialista



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Manutenção de disponibilidade das ferramentas	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	30% se ultrapassar o limite
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação, devidamente autorizadas pela área responsável	100%	5% até o limite de 4 por rotina não documentada ou não aprovada	30% se mais de 4
3. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	1 hora de atraso	2% até o limite de 10 horas	30% para tempo superior a 10 hs
4. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite
5. Acionar o plano de comunicação, para relatar a falha ou inconsistência de funcionamento, e receber autorização de reinício de serviços imediatamente após a queda de desempenho ou do serviço	100%	2% por cada falha no procedimento deste item limitado a 8	30% se ultrapassar o limite de 8 não conformidades



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. Os responsáveis pela execução dessa tarefa deverão possuir, no mínimo, certificação Linux LPI-C 1ou MCSA para ambiente Windows Server.*
- 2. As conferências de atendimento da qualidade serão realizadas mediante acompanhamento e análise dos registros em livros apropriados e dos relatórios de desempenho funcional das aplicações envolvidas..*
- 3. Considerar como infra-estrutura WEB ferramentas como Apache, Tomcat, IIS, JBoss e outros correlacionados, com suporte à tecnologia Asp, Java e PHP.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ROTINA XIII

Previsão de Consumo Anual em UST: 5.200

TAREFA: R013

DISPONIBILIDADE DA INFRAESTRUTURA DE REDE

OBJETIVO: Conectividade, continuidade e disponibilidade. Assegurar que os eventos e logs dos equipamentos que compõem a infraestrutura de rede sejam analisados proativamente e que erros detectados sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Efetuar diariamente a consolidação de erros, alertas e desempenho dos equipamentos que compõem a infraestrutura de rede.	1 horas x M x 5 dias x 52 semanas	910
02	M	Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas, gerando relatório para aprovação da área demandante.	1 horas x M x 5 dias x 52 semanas	910
03	A	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas e apresentar à área responsável para aprovação/autorização de correções.	1 horas x A x 5 dias x 52 semanas	1560
04	A	Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário.	1 hora x A x 5 dias x 52 semanas	1560
05	B	Documentar a solução em formulário apropriado.	1 hora x B x 5 dias x 52 semanas	260
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	5.200,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Manutenção de disponibilidade dos equipamentos	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	30% se ultrapassar o limite
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação, devidamente autorizadas pela área responsável	100%	5% até o limite de 4 por rotina não documentada ou não aprovada	30% se mais de 4
3. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	1 hora de atraso	2% até o limite de 10 horas	30% para tempo superior a 10 hs
4. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite
5. Acionar o plano de comunicação, para relatar a falha ou inconsistência de funcionamento, e receber autorização de reinício de serviços imediatamente após a queda de desempenho ou do serviço	100%	2% por cada falha no procedimento deste item limitado a 8	30% se ultrapassar o limite de 8 não conformidades



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. Os responsáveis pela execução das atividades 3 e 4 deverão possuir, no mínimo, certificação Cisco CCNA*
- 2. As conferências de atendimento da qualidade serão realizadas mediante acompanhamento e análise dos registros em livros apropriados e dos relatórios de desempenho dos equipamentos envolvidos..*
- 3. Considerar como infra-estrutura de rede equipamentos como Switches, Roteadores, Balanceadores de Link, Pontos de Acesso à rede sem fio, Controladores de Pontos de Acesso à rede sem fio.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ROTINA XIV

Previsão de Consumo Anual em UST: 7.742

TAREFA: R014

DISPONIBILIDADE E FUNCIONAMENTO DOS BANCOS DE DADOS CORPORATIVOS.

OBJETIVO: Conectividade, segurança e disponibilidade. Assegurar que os eventos e logs dos bancos de dados corporativos utilizados pela unidade demandante e ferramentas de controle, quanto ao funcionamento e disponibilidade dos serviços, sejam analisados proativamente e que erros detectados sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Custo da Atividade
01	MÉDIA	Efetuar, a cada início de turno diário (manhã e tarde), em dias úteis, verificação e consolidação de erros, alertas e desempenho de funcionamento dos bancos de dados corporativos, utilizados pelo MCT e das ferramentas de monitoração e controle utilizadas pela área responsável com o mesmo objetivo	1,5 horas x 2 vezes x A x 5 dias x 52 semanas	2730
02	ALTA	Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas de funcionamento, gerando relatório para aprovação da área demandante.	1 horas x A x 5 dias x 52 semanas	1560
03	ALTA	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas de funcionamento dos bancos de dados e demais ferramentas correlacionadas e apresentar à área responsável para aprovação/autorização de correções.	1 horas x A x 5 dias x 52 semanas	1560
04	ALTA	Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário.	1 hora x A x 5 dias x 52 semanas	1560



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

05	ALTA	Mensalmente, verificar junto aos fabricantes as atualizações disponíveis, avaliando sua perspectiva de aplicação e funcionalidade no parque instalado e emitir relatório com os pareceres técnicos quanto à sua aplicabilidade ou não.	1 hora x A x 12 meses	72
06	BAIXA	Documentar a solução em formulário apropriado.	1 hora x B x 5 dias x 52 semanas	260
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	7.742,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Manutenção de disponibilidade das ferramentas e dos bancos de dados	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	30% se ultrapassar o limite
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação, devidamente autorizadas pela área responsável, no tocante ao desempenho de funcionamento	100%	5% até o limite de 4 por rotina não documentada ou não aprovada	30% se mais de 4
3. Entregar o produto no prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	1 hora de atraso	2% até o limite de 10 horas	30% para tempo superior a 10 hs
4. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

5. Acionar o plano de comunicação, para relatar a falha ou inconsistência de funcionamento, e receber autorização de reinício de serviços imediatamente após a queda de desempenho ou do serviço	100%	2% por cada falha no procedimento deste item limitado a 8	30% se ultrapassar o limite de 8 não conformidades
6. Garantir a inviolabilidade das informações e de conteúdo das ferramentas, no caso de acesso, mesmo quando acompanhado pela equipe técnica demandante	100%	30% em caso de vazamento das informações	30% em caso de vazamento das informações

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. Os responsáveis pela execução dessa tarefa deverão possuir, no mínimo, certificação experiência comprovada no gerenciamento dos bancos de dados utilizados pelo Tribunal conforme definido no Complemento I deste projeto.*
- 2. As conferências de atendimento da qualidade serão realizadas mediante acompanhamento e análise dos registros em livros apropriados e dos relatórios de desempenho funcional das aplicações envolvidas.*
- 3. Para ferramentas em que as senhas de serviços de suporte também possibilitem acessibilidade às informações de conteúdo da aplicação, os serviços deverão ser realizados mediante concessão temporária de login de autorização com bloqueio e mudança de senha tão logo finde a manutenção dos serviços e, preferencialmente, com acompanhamento de membros da equipe técnica responsável.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ROTINA XV

Previsão de Consumo Anual em UST: 5.200

TAREFA: R015

DISPONIBILIDADE DE CORRELACIONADORES DE EVENTOS E ANÁLISE DE FALHAS

OBJETIVO: Conectividade, segurança e disponibilidade. Assegurar que os eventos e logs de falhas e erros dos correlacionadores de eventos, quanto ao funcionamento e disponibilidade dos serviços, sejam analisados proativamente e que erros detectados, sejam relatados e corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Custo da Atividade
01	MÉDIA	Efetuar, em dias úteis, verificação e consolidação de erros, alertas e desempenho de funcionamento detectados pelos correlacionadores de eventos quanto à funcionalidade dos serviços e alertas de segurança, e das ferramentas de monitoração e controle utilizadas pela área responsável com o mesmo objetivo	1 horas x A x 5 dias x 52 semanas	910
02	MÉDIA	Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas de funcionamento, gerando relatório para aprovação da área demandante.	1 horas x A x 5 dias x 52 semanas	910
03	ALTA	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas de funcionamento dos bancos de dados e demais ferramentas correlacionadas e apresentar à área responsável para aprovação/autorização de correções.	1 horas x A x 5 dias x 52 semanas	1560
04	ALTA	Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário.	1 hora x A x 5 dias x 52 semanas	1560
05	BAIXA	Documentar a solução em formulário apropriado.	1 hora x B x 5 dias x 52 semanas	260



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

QUANTIDADE ESTIMADA	UST	5.200,00
----------------------------	------------	-----------------

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Manutenção de disponibilidade das ferramentas e dos bancos de dados	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	30% se ultrapassar o limite
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação, devidamente autorizadas pela área responsável, no tocante ao desempenho de funcionamento	100%	5% até o limite de 4 por rotina não documentada ou não aprovada	30% se mais de 4
3. Entregar o produto no prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	1 hora de atraso	2% até o limite de 10 horas	30% para tempo superior a 10 hs
4. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite
5. Acionar o plano de comunicação, para relatar a falha ou inconsistência de funcionamento, e receber autorização de reinício de serviços imediatamente após a queda de desempenho ou do serviço	100%	2% por cada falha no procedimento deste item limitado a 8	30% se ultrapassar o limite de 8 não conformidades
6. Garantir a inviolabilidade das informações e de conteúdo das ferramentas, no caso de acesso, mesmo quando acompanhado pela equipe técnica demandante	100%	30% em caso de vazamento das informações	30% em caso de vazamento das informações



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. Os responsáveis pela execução dessa tarefa deverão possuir, no mínimo, certificação experiência comprovada no gerenciamento dos bancos de dados utilizados pelo Tribunal conforme definido no Complemento I deste projeto.*
- 2. As conferências de atendimento da qualidade serão realizadas mediante acompanhamento e análise dos registros em livros apropriados e dos relatórios de desempenho funcional das aplicações envolvidas.*
- 3. Para ferramentas em que as senhas de serviços de suporte também possibilitem acessibilidade às informações de conteúdo da aplicação, os serviços deverão ser realizados mediante concessão temporária de login de autorização com bloqueio e mudança de senha tão logo finde a manutenção dos serviços e, preferencialmente, com acompanhamento de membros da equipe técnica responsável.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ROTINA XVI

Previsão de Consumo Anual em UST: 5.200

TAREFA: R016

DISPONIBILIDADE E FUNCIONAMENTO DAS FERRAMENTAS E EQUIPAMENTOS DE ARQUIVAMENTO, ARMAZENAGEM E CONTROLE DE DOCUMENTAÇÃO.

OBJETIVO: Conectividade, segurança e disponibilidade. Assegurar a disponibilidade das ferramentas e equipamentos de arquivamento utilizadas pela unidade demandante e ferramentas de controle, quanto ao funcionamento e disponibilidade dos serviços, sejam analisados proativamente e que erros detectados sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Custo da Atividade
01	MÉDIA	Efetuar, em dias úteis, verificação e consolidação de erros, alertas, espaçamento utilizado, média de transferência e controle dos arquivos controlados por archiving ou ged, utilizados pelo MCT e das ferramentas de monitoração e controle utilizadas pela área responsável com o mesmo objetivo	1 hora x A x 5 dias x 52 semanas	910
02	MÉDIA	Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas de funcionamento, análise de crescimento ou de demanda de cada recurso, gerando relatório para aprovação da área demandante.	1 hora x A x 5 dias x 52 semanas	910
03	ALTA	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas de funcionamento e demais ferramentas correlacionadas e apresentar à área responsável para aprovação/autorização de correções.	1 hora x A x 5 dias x 52 semanas	1560
04	ALTA	Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário.	1 hora x A x 5 dias x 52 semanas	1560
05	BAIXA	Documentar a solução em formulário apropriado.	1 hora x B x 5 dias x 52 semanas	260



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

QUANTIDADE ESTIMADA

UST

5.200,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Manutenção de disponibilidade das ferramentas e equipamentos	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	30% se ultrapassar o limite
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação, devidamente autorizadas pela área responsável, no tocante ao desempenho de funcionamento	100%	5% até o limite de 4 por rotina não documentada ou não aprovada	30% se mais de 4
3. Entregar o produto no prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	1 hora de atraso	2% até o limite de 10 horas	30% para tempo superior a 10 hs
4. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite
5. Acionar o plano de comunicação, para relatar a falha ou inconsistência de funcionamento, e receber autorização de reinício de serviços imediatamente após a queda de desempenho ou do serviço	100%	2% por cada falha no procedimento deste item limitado a 8	30% se ultrapassar o limite de 8 não conformidades
6. Garantir a inviolabilidade das informações e de conteúdo das ferramentas, no caso de acesso, mesmo quando acompanhado pela equipe técnica demandante	100%	30% em caso de vazamento das informações	30% em caso de vazamento das informações



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. Os responsáveis pela execução dessa tarefa deverão possuir, no mínimo, experiência comprovada no gerenciamento dos silos de armazenagem e ferramentas de gerência de documentos e archiving.*
- 2. As conferências de atendimento da qualidade serão realizadas mediante acompanhamento e análise dos registros em livros apropriados e dos relatórios de desempenho funcional das aplicações envolvidas.*
- 3. Para ferramentas em que as senhas de serviços de suporte também possibilitem acessibilidade às informações de conteúdo da aplicação, os serviços deverão ser realizados mediante concessão temporária de login de autorização com bloqueio e mudança de senha tão logo finde a manutenção dos serviços e, preferencialmente, com acompanhamento de membros da equipe técnica responsável.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ROTINA XVII

Previsão de Consumo Anual em UST: 2.310

TAREFA: R017

ADMINISTRAÇÃO DO AMBIENTE DE ARMAZENAMENTO (STORAGE)

OBJETIVO: Conectividade, continuidade e disponibilidade. Assegurar que os procedimentos executados periodicamente, tanto os proativos quanto reativos, mantenham a disponibilidade do ambiente de armazenamento e em conformidade com a padronização e definições da área responsável.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
1	ALTA	Auxiliar a equipe responsável na administração e efetuar operações nas soluções de armazenamento.	1 hs x A x 12 meses	72
2	ALTA	Revisar periodicamente as políticas de utilização e de segurança do ambiente de armazenamento, em conjunto com a equipe do órgão, com base na permanente realização de auditorias por meio de ferramentas especializadas para a função.	1 hs x A x 12 meses	72
3	ALTA	Planejar, em cooperação com a equipe responsável, a evolução do ambiente de armazenamento, tanto no que tange à disponibilização de novos espaços físicos para servidores como <i>shelves</i> de discos, com base na demanda gerada pelas máquinas instaladas no ambiente.	7 hs x A x 12 meses	504
4	MÉDIA	Efetuar testes periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente de armazenamento.	1 hs x M x 12 meses	42
5	MÉDIA	Realizar a análise de desempenho e o planejamento de capacidade do ambiente de armazenamento.	4 hs x M x 12 meses	168



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

6	MÉDIA	Administrar o uso dos recursos da solução de armazenamento, de forma a garantir a alta disponibilidade do ambiente implementado.	4 hs x M x 12 meses	168
7	ALTA	Realizar a administração de LUNs, em termos de alocação de recursos para máquinas.	2 hs x A x 12 meses	144
8	MÉDIA	Realizar a administração dos usuários, inclusive das permissões a eles atribuídas em conformidade com os procedimentos adotados.	1 hs x M x 12 meses	42
9	BAIXA	Gerenciar os espaços físicos distribuídos, por meio das ferramentas disponibilizadas pelo fabricante dos equipamentos.	2 hs x B x 12 meses	24
10	ALTA	Restaurar o ambiente de armazenamento, em caso de problemas, de acordo com os procedimentos existentes.	1 hs x A x 12 meses	72
11	ALTA	Instalação das versões atualizadas e correções dos softwares de armazenamento, tão logo disponibilizadas pelo fabricante, mantendo a integração com os demais elementos da plataforma de rede instalados.	4 hs x A x 12 meses	288
12	MÉDIA	Executar atividades proativas, realizando serviços técnicos e procedimentos especializados, por meio de ferramentas de auditoria, análise e suporte, destinados a prevenir a ocorrência de falhas e defeitos de rotinas e componentes dos softwares de armazenamento, para evitar problemas no desempenho técnico-operacional dos sistemas armazenados no ambiente.	5 hs x M x 12 meses	210
13	ALTA	Readequação de espaços disponibilizados para servidores, quando demandados pela área responsável.	2 hs x A x 12 meses	144
14	ALTA	Movimentação de espaços físicos entre hosts e entre clusters.	5 hs x A x 12 meses	360
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	2.310,00

(*) Baixa; Intermediária; Médiana; Alta; Especialista



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Manutenção de disponibilidade das ferramentas e dos bancos de dados	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	30% se ultrapassar o limite
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação, devidamente autorizadas pela área responsável, no tocante ao desempenho de funcionamento	100%	5% até o limite de 4 por rotina não documentada ou não aprovada	30% se mais de 4
3. Entregar o produto no prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	1 hora de atraso	2% até o limite de 10 horas	30% para tempo superior a 10 hs
4. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite
5. Acionar o plano de comunicação, para relatar a falha ou inconsistência de funcionamento, e receber autorização de reinício de serviços imediatamente após a queda de desempenho ou do serviço	100%	2% por cada falha no procedimento deste item limitado a 8	30% se ultrapassar o limite de 8 não conformidades
6. Garantir a inviolabilidade das informações e de conteúdo das ferramentas, no caso de acesso, mesmo quando acompanhado pela equipe técnica demandante	100%	30% em caso de vazamento das informações	30% em caso de vazamento das informações



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. Os responsáveis pela execução dessa tarefa deverão possuir, no mínimo, certificação experiência comprovada no gerenciamento dos bancos de dados utilizados pelo Ministério conforme definido no Complemento I deste projeto.*
- 2. As conferências de atendimento da qualidade serão realizadas mediante acompanhamento e análise dos registros em livros apropriados e dos relatórios de desempenho funcional das aplicações envolvidas.*
- 3. Para ferramentas em que as senhas de serviços de suporte também possibilitem acessibilidade às informações de conteúdo da aplicação, os serviços deverão ser realizados mediante concessão temporária de login de autorização com bloqueio e mudança de senha tão logo finde a manutenção dos serviços e, preferencialmente, com acompanhamento de membros da equipe técnica responsável.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ROTINA XVIII

Previsão de Consumo Anual em UST: 1.372

TAREFA: R018

DISPONIBILIDADE DO CIRCUITO FECHADO DE TV (CFTV)

OBJETIVO: Conectividade, segurança e disponibilidade. Assegurar que os eventos e logs do servidor de CFTV e ferramentas de controle de segurança, quanto ao funcionamento e disponibilidade dos serviços, sejam analisados proativamente e que erros detectados sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
1	B	Efetuar, em dias úteis, a consolidação de erros, alertas e desempenho de funcionamento dos servidores de CFTV.	1 horas x B x 5 dias x 52 semanas	260
2	B	Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas de funcionamento, gerando relatório para aprovação da área demandante.	1 horas x B x 5 dias x 52 semanas	260
3	B	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas de funcionamento das ferramentas e apresentar à área responsável para aprovação/autorização de correções.	1 horas x B x 5 dias x 52 semanas	260
4	B	Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário.	1 hora x B x 5 dias x 52 semanas	260
5	B	Documentar a solução em formulário apropriado.	1 hora x B x 5 dias x 52 semanas	260
6	M	Instalação das versões atualizadas e correções dos softwares do sistema de CFTV, tão logo disponibilizadas pelo fabricante, mantendo a integração com os demais elementos da plataforma de rede instalados.	1 hora x M x 12 meses	72
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	1.372,00



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

(*) Baixa; Intermediária; **Mediana**; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Manutenção de disponibilidade da solução de CFTV e Storage de CFTV	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	30% se ultrapassar o limite
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação, devidamente autorizadas pela área responsável, no tocante ao desempenho de funcionamento	100%	5% até o limite de 4 por rotina não documentada ou não aprovada	30% se mais de 4
3. Entregar o produto no prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	1 hora de atraso	2% até o limite de 10 horas	30% para tempo superior a 10 hs
4. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite
5. Acionar o plano de comunicação, para relatar a falha ou inconsistência de funcionamento, e receber autorização de reinício de serviços imediatamente após a queda de desempenho ou do serviço	100%	2% por cada falha no procedimento deste item limitado a 8	30% se ultrapassar o limite de 8 não conformidades
6. Garantir a inviolabilidade das informações e de conteúdo das ferramentas, no caso de acesso, mesmo quando acompanhado pela equipe técnica demandante	100%	30% em caso de vazamento das informações	30% em caso de vazamento das informações



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. Os responsáveis pela execução dessa tarefa deverão possuir, no mínimo, experiência comprovada no gerenciamento de solução CFTV utilizados pelo Ministério.*
- 2. As conferências de atendimento da qualidade serão realizadas mediante acompanhamento e análise dos registros em livros apropriados e dos relatórios de desempenho funcional das aplicações envolvidas.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ROTINA XIX

Previsão de Consumo Anual em UST: 1.176

TAREFA: R019

ADMINISTRAÇÃO DO AMBIENTE WIRELESS

OBJETIVO: Conectividade, continuidade e disponibilidade. Assegurar que os procedimentos executados periodicamente, tanto os proativos quanto reativos, mantenham a disponibilidade do ambiente Wireless e em conformidade com a padronização e definições da área responsável.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
1	MÉDIA	Auxiliar a equipe responsável na administração e efetuar operações na solução Wireless.	1 hs x M x 12 meses	42
2	ALTA	Revisar periodicamente as políticas de utilização e de segurança do ambiente Wireless, em conjunto com a equipe do órgão, com base na permanente realização de auditorias por meio de ferramentas especializadas para a função.	1 hs x A x 12 meses	72
3	ALTA	Planejar, em cooperação com a equipe responsável, a evolução do ambiente Wireless, tanto no que tange à disponibilização de novos pontos de acesso para melhorar a disponibilização do serviço como de novos SSIDs, com base na demanda gerada pelas máquinas instaladas no ambiente.	4 hs x A x 12 meses	288
4	BAIXA	Efetuar testes periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente Wireless.	1 hs x B x 12 meses	12
5	MÉDIA	Realizar a análise de desempenho e o planejamento de capacidade do ambiente Wireless.	2 hs x M x 12 meses	84



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

6	MÉDIA	Administrar o uso dos recursos da solução Wireless, de forma a garantir a alta disponibilidade do ambiente implementado.	2 hs x M x 12 meses	84
7	MÉDIA	Realizar a administração do Captive Portal, em termos de disponibilização de recursos para usuários.	1 hs x M x 12 meses	42
8	MÉDIA	Realizar a administração dos usuários, inclusive das permissões a eles atribuídas em conformidade com os procedimentos adotados.	1 hs x M x 12 meses	42
9	ALTA	Restaurar o ambiente wireless, em caso de problemas, de acordo com os procedimentos existentes.	1 hs x A x 12 meses	72
10	MÉDIA	Instalação das versões atualizadas e correções dos softwares, tão logo disponibilizadas pelo fabricante, mantendo a integração com os demais elementos da plataforma de rede instalados.	2 hs x M x 12 meses	168
11	MÉDIA	Executar atividades proativas, realizando serviços técnicos e procedimentos especializados, por meio de ferramentas de auditoria, análise e suporte, destinados a prevenir a ocorrência de falhas e defeitos de rotinas e componentes da solução Wireless, para evitar problemas no desempenho técnico-operacional da solução implantada	3 hs x M x 12 meses	126
12	ALTA	Readequação do ambiente, quando demandados pela área responsável.	2 hs x A x 12 meses	144
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	1.176,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Manutenção de disponibilidade da solução Wireless	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	30% se ultrapassar o limite



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação, devidamente autorizadas pela área responsável, no tocante ao desempenho de funcionamento	100%	5% até o limite de 4 por rotina não documentada ou não aprovada	30% se mais de 4
3. Entregar o produto no prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	1 hora de atraso	2% até o limite de 10 horas	30% para tempo superior a 10 hs
4. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite
5. Acionar o plano de comunicação, para relatar a falha ou inconsistência de funcionamento, e receber autorização de reinício de serviços imediatamente após a queda de desempenho ou do serviço	100%	2% por cada falha no procedimento deste item limitado a 8	30% se ultrapassar o limite de 8 não conformidades
6. Garantir a inviolabilidade das informações e de conteúdo das ferramentas, no caso de acesso, mesmo quando acompanhado pela equipe técnica demandante	100%	30% em caso de vazamento das informações	30% em caso de vazamento das informações

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- Os responsáveis pela execução dessa tarefa deverão possuir, no mínimo, experiência comprovada no gerenciamento de soluções wireless.*
- As conferências de atendimento da qualidade serão realizadas mediante acompanhamento e análise dos registros em livros apropriados e dos relatórios de desempenho funcional das aplicações envolvidas.*
- Para ferramentas em que as senhas de serviços de suporte também possibilitem acessibilidade às informações de conteúdo da aplicação, os serviços deverão ser realizados mediante concessão temporária de login de autorização com bloqueio e mudança de senha tão logo finde a manutenção dos serviços e, preferencialmente, com acompanhamento de membros da equipe técnica responsável.*



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ANEXO II – C - DO TR

SUPORTE

SUPORTE I

Custo Unitário em UST: 01
Previsão de Consumo Anual: 3650
Custo Final Previsto em UST: 3650

TAREFA: S001
RESOLUÇÃO DOS CHAMADOS DE SUPORTE AO IBICT DF e RJ

OBJETIVO: Conectividade, desempenho e controle. Suporte a técnicos da área de TI, resolvendo os chamados repassados pelas áreas, via sistema de controle adotado pelo Contratante, dentro dos parâmetros definidos para cada atendimento.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	*	Efetuar triagem das solicitações conforme tempo e percentual previsto contratualmente, avaliando a demanda e atribuindo responsável	**	*
02	*	Capturar documentação técnica para solução	**	*
03	*	Executar as rotinas de suporte conforme tempo e percentual previsto contratualmente, avaliando a demanda e atribuindo responsável	**	*
04	*	Registrar os serviços realizados	**	*
05	*	Verificar e testar o serviço	**	*
06	*	Documentar a rotina para suportes ainda não documentados	**	*
07	*	Concluir e fechar o chamado	**	*
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	1

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

(**) Atividades com custo unitário de 1 UST.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Qualidade expressamente definida em contrato			
2. Início do atendimento fora do limite de prazo	95% do total dos chamados	10% do faturamento mensal da Ordem de Serviço	30% do faturamento mensal da Ordem de Serviço

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. O atendimento será comprovado após o aceite da área de atendimento (help desk)*
- 2. Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário não esteja presente a demanda poderá ser suspensa após histórico e acordo com o help desk.ou com a área fiscalizadora*
- 3. Deve-se negociar prazos para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais*
- 4. Chamados solicitando serviços ou suporte que não estejam em conformidade com os modelos de serviços adotados internamente ou que deveriam ser realizados por outros tipos de formulários deverão ser desconsiderados no cômputo total*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

SUPORTE II

Custo Unitário em UST: 12,25
Previsão de Consumo Anual: 547
Custo Final Previsto em UST: 6.700,75

TAREFA: S002

RESOLUÇÃO DOS CHAMADOS DE SUPORTE AO IBICT/POP-DF

OBJETIVO: Conectividade, desempenho e controle. Fomentaras atividades de pesquisas tecnológica em redes, de implantação e operação de meios e serviços de redes, através da manutenção e operação do PoP-DF da rede acadêmica brasileira, integrante da infraestrutura nacional de pesquisa em rede, conforme Convênio de Cooperação para Desenvolvimento Científico, celebrado entre o IBICT e a RNP.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	B	Atualizar o sistema de registro de interrupções de circuitos dos clientes da RNP, mantido pela Gerência de Operações – GO.	30min X B	0,50
02	B	Registrar as indisponibilidades dos enlaces das instituições clientes que são custeados pelo Programa Interministerial – PI – RNP, e apresentar mensalmente relatório de disponibilidade destes entrelaces.	30min X B	0,50
03	A	Atender as instituição conectada ao PoP de forma a buscar solucionar problemas de conectividade à rede acadêmica.	2 hs x B	2,00
04	A	Configurar/Testar/Ativar/Manter/Operar os elementos de rede de distribuição do PoP (roteadores e switches) e das instituições clientes conectando-os à rede acadêmica nacional.	2 hs x M	7,00
05	B	Atualizar a base interna de clientes e contatos técnicos, conforme os procedimentos internos de inserção e atualização de clientes à base.	30min X B	0,50
06	M	Documentar a rotina para suportes ainda não documentados e atualizar rotinas e	30min x M	1,75



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

		procedimentos existentes.		
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	12,25

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

(**) Atividades com custo unitário de 1 UST.

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	Refazer	Refazer
2. Manter o controle sobre o desempenho e o uso de banda dos enlaces dos usuários do PoP-DF, disponibilizando os resultados e estatísticas.	100%	10% por cada falha até 3	30% da demanda
3. Apresentar mensalmente relatório de disponibilidade dos enlaces das instituições clientes que são custeados pelo Programa Interministerial-PI-RNP	100%	10% por cada falha até 3	30% do faturamento mensal da tarefa
4. Atendimento e suporte aos clientes do PoP.	100%	30%	30%
5. Entregar o equipamento funcionalmente padronizado	100%	30%	30%
6. Manter a documentação correspondente disponível	100%	10% por cada falha até 3	30% da demanda

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. *Pressupõe-se que os técnicos terão conhecimentos prévios suficientes para realizar a configuração de equipamentos de redes: roteadores e switches, bem como conhecimentos em protocolo IP. Os técnicos devem ter conhecimento em administração de servidores e ferramentas de gerência de redes, como Nagios e Cacti comprovada.*
2. *A ativação de novos enlaces de clientes será comprovada após o aceite da gerência de operações da RNP.*
3. *Quando existir pendências que necessite de informações complementares ou caso a instituição não esteja presente à demanda poderá ser suspensa após histórico e acordo com a instituição cliente.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

SUPORTE III

Custo Unitário em UST: 89,25
Previsão de Consumo Anual: 15
Custo Final Previsto em UST: 1.338,75

TAREFA: S003
INSTALAÇÃO FÍSICA DE SERVIDOR LINUX

OBJETIVO: Padronização e desempenho. Executar procedimentos para instalação, configuração e disponibilização de servidores Linux, mantendo e aperfeiçoando um único modelo de atividade.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Executar a instalação inicial do sistema operacional	1 hora x M	3,5
02	M	Efetuar configuração de rede e resolução de nomes e desativar os serviços desnecessários	0,5 horas x M	1,75
03	M	Verificar rotas, configuração e velocidade de placas e efetuar zoning quando necessário	0,5 hora x M	1,75
04	M	Efetuar as configurações de segurança conforme determinações da área (limite de senhas, direitos de acesso, desativação de console, acesso remoto, etc)	20 horas x M	70
05	M	Ajustamento de parâmetros Kernel e criação e configuração de arquivos hosts	0,5 hora x M	1,75
06	M	Configurar informações e logs conforme padrão da organização	0,5 hora x M	1,75
07	M	Configurar parâmetros para monitoração incluindo os checks, definindo áreas de logs e outros que permitam controles remotos e incluir o novo servidor nas ferramentas de monitoração e controle de desempenho	1 hora x M	3,5
08	M	Instalar e configurar clientes de backup, políticas e restrições de cópia e efetuar documentação do servidor conforme padronização adotada	0,5 hora x M	1,75
09	M	Revisar o procedimento, configurações, documentações e disponibilizar o servidor para	1 hora x M	3,5



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

		ambiente de produção ou homologação		
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	89,25

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	Refazer	Refazer
2. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	Cada hora ou fração excedente	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior a 3 hs
3. Incluir todos os agentes e programas de monitoração, backup e análise padronizados pela documentação	100%	5% por cada agente até 3	30% se superior a 3 agentes/ programas

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

4. *O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação Linux LPIC-1.*
5. *O aceite será dado para servidores configurados em todos os itens definidos no padrão inicial, devendo ser rejeitado se qualquer um dos itens definidos não estiver configurado corretamente.*
6. *O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

SUPORTE IV

Custo Unitário em UST: 82,25
Previsão de Consumo Anual: 20
Custo Final Previsto em UST: 1.645

TAREFA: S004
INSTALAÇÃO VIRTUAL DE SERVIDOR LINUX

OBJETIVO: Padronização e desempenho. Executar procedimentos para instalação, configuração e disponibilização de servidores Linux, mantendo e aperfeiçoando um único modelo de atividade.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Copiar e configurar o template	0,5 hora x M	1,75
02	M	Efetuar configuração de rede, resolução de nomes e desativar os serviços desnecessários	0,5 hora x M	1,75
03	M	Efetuar as configurações de segurança conforme determinações da área (limite de senhas, direitos de acesso, desativação de console, acesso remoto, etc)	20 hora x M	70
04	M	Configurar parâmetros para monitoração incluindo os checks, definindo áreas de logs e outros que permitam controles remotos e incluir o novo servidor nas ferramentas de monitoração e controle de desempenho	1 hora x M	3,5
05	M	Instalar e configurar clientes de backup, políticas e restrições de cópia e efetuar documentação do servidor conforme padronização adotada	0,5 hora x M	1,75
06	M	Revisar o procedimento, configurações, documentações e disponibilizar o servidor para ambiente de produção ou homologação	1 hora x M	3,5
		QUANTIDADE ESTIMADA	UST	82,25

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	20% da demanda	Refazer
2. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	Cada hora ou fração excedente	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior a 3 hs
3. Incluir todos os agentes e programas de monitoração, backup e análise padronizados pela documentação	100%	5% por cada agente até 3	30% se superior a 3 agentes/ programas

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação Linux LPIC-1.*
- 2. O aceite será dado para servidores configurados em todos os itens definidos no padrão inicial, devendo ser rejeitado se qualquer um dos itens definidos não estiver configurado corretamente.*
- 3. O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

SUPORTE V

Custo Unitário em UST: 3,75
Previsão de Consumo Anual: 15
Custo Final Previsto em UST: 56,25

TAREFA: S006
CONFIGURAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE REDE

OBJETIVO: Conectividade e disponibilidade. Executar a configuração dos equipamentos e switches de rede ,conforme padronização adotada.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Configurar equipamentos (switches, roteadores, access points) conforme documentação existente na Base de Conhecimento ou descrita em requisições de mudanças;	30 min X M	1,75
02	M	Testar configuração realizada seguindo passos definidos na Base de Conhecimento;	30 min X M	1,75
03	B	Atualizar documentação se necessário	15 min X B	0,25
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	3,75

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE LIMITES QUALIDADE EXIGIDOS	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação	2 horas da data início programada	10% por hora excedente
2. Entregar o equipamento funcionalmente padronizado	100%	30%
3. Manter a documentação correspondente disponível	100%	10% por cada falha até 3



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. O técnico deverá possuir no mínimo o certificado Cisco CCNA;*
- 2. A atividade deverá ser realizada em horário previamente negociado com a área solicitante.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

SUPORTE VI

Custo Unitário em UST: 2,8
Previsão de Consumo Anual: 15
Custo Final Previsto em UST: 42,00

TAREFA: S007
INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE REDE

OBJETIVO: Conectividade e disponibilidade. Disponibilizar novos equipamentos de rede e switches nos racks distribuídos nas salas de concentradores do MCT.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	B	Instalar fisicamente o equipamento do rack se for o caso ou conforme definição do demandante;	30min X B	0,50
02	B	Realizar conexões elétricas;	6min X B	0,10
03	I	Realizar instalação lógica do equipamento;	6min X I	0,15
04	M	Realizar testes de conectividade, acesso e gerenciamento;	30min X M	1,75
05	I	Realizar atualização de base de gerenciamento;	12min X I	0,30
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	2,80

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Equipamentos instalados com todos os parafusos e fixadores necessários;	100% dos casos	30% da demanda	30% da tarefa
2. Após a instalação dos equipamentos de rack, o mesmo deverá estar organizado e fechado;	100% dos casos	30% da demanda	30% da tarefa
3. A(s) base(s) de gerência de pontos deverá(ão) ser atualizada(s) e mantida em perfeita concordância com a rede do Contratante;	100% dos casos	1% por cada não conformidade até 10	30% da tarefa para mais de 10 não conformidade



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. A solicitação estará aberta para o início do atendimento;*
- 2. O equipamento será fornecido configurado e testado;*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

SUPORTE VII

Custo Unitário em UST: 21
Previsão de Consumo Anual: 24
Custo Final Previsto em UST: 504

TAREFA: S008

GERAÇÃO DE CONSULTAS, INVENTÁRIOS E DE RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS

OBJETIVO: Controle e desempenho. Disponibilizar informações, solicitadas pelas áreas de infraestrutura, em relatórios estatísticos pré-definidos pelo demandante.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Gerar consultas, inventários e relatórios estatísticos, conforme critérios definidos pela área solicitante.	4 hs x M	14
02	M	Documentar os resultados obtidos, formatar e encaminhar à área solicitante.	2 hs x I	7
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	21

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação	2 horas da data início programada	10% por hora excedente	30% da demanda
2. Entregar relatório conforme definição da área demandante inclusive quanto a layout	100%	5% por item não atendido	30% se mais de 4 itens
3. Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação	100%	30%	30%



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. *Avaliação das informações.*
2. *Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados 2 e 3 o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

SUPORTE VIII

Custo Unitário em UST: 2
Previsão de Consumo Anual: 24
Custo Final Previsto em UST: 48

TAREFA: S009

ABERTURA E ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS DE EMPRESAS FORNECEDORAS

OBJETIVO: Controle e continuidade. Acompanhar, atender às solicitações e prestar o apoio aos técnicos responsáveis pelo atendimento de chamados realizados pela infra-estrutura junto aos fornecedores contratados.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	I	Abertura e acompanhamento de chamados junto aos fabricantes, prestando as informações solicitadas e executando procedimentos corretivos encaminhados pelo fornecedor, quando autorizados pela área responsável.	30 min x M	0,75
02	I	Aplicação das correções recomendadas nos demais serviços semelhantes e testes de funcionamento.	30 min x M	0,75
03	M	Registro das falhas e das correções aplicadas, efetuando a alteração da documentação técnica correspondente para as novas soluções e fechamento do chamado.	30 min x M	0,50
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	2,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Preenchimento de formulário, garantindo que atividades foram executadas e que os resultados obtidos.	Funcionamento da solução	50%	50%
2. Comunicar à área responsável qualquer problema ou dificuldade para que seja	100%	10% para cada falha	30%



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

tomada as providências junto ao fornecedor, antes que o problema expanda para outras áreas		de comunicação	
3. Encaminhar documentação técnica corrigida para aprovação	Aprovação	50%	50%

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. Serão considerados apenas os chamados em que forem necessários encaminhamento de informações para resultados posteriores ou os em que a solução dependerá de contato on-line com o fornecedor com aplicação assistida das correções.*
- 2. Desconsiderar os acompanhamentos apenas para que o fornecedor aplique as correções, por estar abrangida nas atividades de monitoramento.*
- 3. Para correções que necessitem de acompanhamento de especialista em tempo real e que sejam previstos horas ou dias deverão ser emitidas OS do tipo demanda para manutenção de ambiente seguindo os procedimentos adotados pela Contratante.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

SUPORTE IX

Custo Unitário em UST: 88
Previsão de Consumo Anual: 2
Custo Final Previsto em UST: 176

TAREFA: S010
MANUTENÇÃO DE GRUPOS DE USUÁRIOS

OBJETIVO: Controle, segurança e proatividade. Manter os grupos de usuários cadastrados nos aplicativos corporativos, conforme organização administrativa determinada.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	B	Verificar organização administrativa.	2 hs x B	2,00
02	M	Alteração ou criação de grupos, de forma que correspondam à organização administrativa nos controladores de identidade.	3 hs x M	10,50
03	A	Efetuar as alterações de scripts, configuração e controles para os novos grupos, se necessário	4 hs x A	24,00
04	I	Transferir os usuários para os grupos modificados em conformidade com a organização administrativa em todos os controladores definidos pela área responsável e procedimento existente.	30 hs x I	45,00
05	M	Excluir grupos de unidades administrativas extintas.	1 hs x M	3,50
06	B	Gerar relatório, documentando as alterações realizadas.	3hs x B	3,00
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	88,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Reestruturação dos grupos correspondente ao da organização administrativa nas aplicações da área de TI	1 grupo por aplicativo	2% por grupo errado limitados a	30% se mais que 9 erros



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

		9	
2. Acesso das contas de autorização em conformidade com a organização administrativa	1% do total de usuários cadastrados em cada aplicação	2% para fração ou percentual limitados a 10%	30% se superior
3. Execução da tarefa conforme documentação existente	100%	5% por cada caso até 3 falhas	30% se superior
4. Conclusão do serviço dentro do prazo estipulado pelo demandante	10 dias corridos	5% por cada dia de atraso	30% se mais que 5 dias de atraso

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. A conferência se fará por amostragem inicialmente, devendo ser acompanhado pelos chamados as alegações de erros e falhas durante os próximos 60 dias.*
- 2. Em caso de comprovação do erro por falha na execução da tarefa, a glosa poderá ser efetuada posteriormente.*
- 3. Revisões que dependerem de informações complementares de terceiros deverão ser negociadas com a área demandante.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

SUPORTE X

Custo Unitário em UST: 1,35
Previsão de Consumo Anual: 6
Custo Final Previsto em UST: 8,10

TAREFA: S011

REMOÇÃO DE SWITCHES DE UM RACK

OBJETIVO: Controle e segurança. Remover switches sem uso dos racks e promover sua guarda em local apropriado.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	I	Mover portas em uso para outras portas em outros switches do mesmo rack;	18min X I	0,45
02	B	Remover fisicamente o switch do rack bem como os cabos de rede e elétricos liberados (se houver);	30min X B	0,5
03	B	Realizar a limpeza física do equipamento e entregá-lo na seção responsável ou onde for determinado;	6min X B	0,1
04	I	Realizar atualização de bases de gerenciamento e registros da ocorrência;	18min X I	0,3
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	1,35

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Após a remoção do switch o rack deverá estar organizado e fechado.	99,7% dos casos	30% da demanda	30% contrato
2. Todos os cabos removidos deverão ser entregues na seção responsável. Nenhum cabo não utilizado deverá ser deixado no rack.	100% dos casos	30% da demanda	30% contrato
3. O equipamento deverá ser entregue limpo na unidade que demandou a atividade ou	100% dos casos	15% da	5% contrato



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

no local determinado por ela.		demanda	
4. A(s) base(s) de gerência de pontos deverá(ão) estar atualizada(s) e em perfeita concordância com a rede do MCT.	99,7% dos casos	20% da demanda	30% contrato

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. A solicitação estará aberta para início do atendimento;*
- 2. A seção demandante verificará anteriormente a disponibilidade de portas em outros switches do mesmo rack;*
- 3. A atividade será realizada em horário apropriado negociado previamente com a unidade demandante;*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

SUPORTE XI

Custo Unitário em UST: 1,70
Previsão de Consumo Anual: 600
Custo Final Previsto em UST: 1020

TAREFA: S012

INSTALAÇÃO LOCAL DE AGENTES DE FERRAMENTAS CORPORATIVA

OBJETIVO: Proatividade e desempenho. Executar a instalação de agentes de softwares especialistas demandados pelo Contratante e em conformidade com a documentação adotada.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Verificar requisitos de instalação;	6 min x M	0,35
02	M	Instalar agente conforme documentação existente na Base de Conhecimentos ou descrita em requisições de mudanças;	6 min x M	0,35
03	M	Realizar configurações necessárias;	6 min x M	0,35
04	M	Testar funcionamento do agente;	6 min x M	0,35
05	B	Registrar acertos e falhas em livro apropriado;	6 min x B	0,1
06	B	Atualizar documentação se necessário;	12 min x B	0,2
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	1,70

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. O agente deverá estar instalado, configurado e funcionando adequadamente.	100%	5% por cada falha	30% se mais de 1 falha
2. Instalação dentro do prazo solicitado	100%	5% por cada turno	30% se mais de um dia



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. O técnico possuirá níveis de acesso necessários à realização da atividade*
- 2. Mesmo em caso de glosa do resultado esperado 1, a Contratada deverá refazer a instalação sem ônus para a Contratante, dentro das normas e procedimentos adotados*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

SUPORTE XII

Custo Unitário em UST: 85,50
Previsão de Consumo Anual: 20
Custo Final Previsto em UST: 1710

TAREFA: S013
INSTALAÇÃO DE SERVIDOR WINDOWS

OBJETIVO: Padronização e desempenho. Executar procedimentos para instalação, configuração e disponibilização de servidores Windows, mantendo o padrão adotado e aperfeiçoando um único modelo de atividade.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Executar a instalação inicial do sistema operacional	1,0 hora x M	3,5
02	M	Identificar e instalar os drivers fornecidos pelo fabricante	0,5 hora x M	1,75
03	M	Efetuar configuração de rede e resolução de nomes	0,5 hora x M	1,75
04	M	Verificar configuração e velocidade de placas e efetuar zoning quando necessário	0,5 hora x M	1,75
05	M	Efetuar as configurações de segurança conforme determinações da área (limite de senhas, direitos de acesso, desativação de console, acesso remoto, etc)	20 horas x M	70
06	M	Preparar o sistema operacional como imagem ou template (ex. Sysprep) e upload (ex. WDS)	0,5 hora x M	1,75
07	M	Configurar parâmetros para monitoração incluindo os checks, definindo áreas de logs e outros que permitam controles remotos e incluir o novo servidor nas ferramentas de monitoração e controle de desempenho	0,5 hora x M	1,75
08	M	Instalar e configurar clientes de backup, políticas e restrições de cópia e efetuar documentação do servidor conforme padronização adotada	0,5 hora x M	1,75
09	I	Revisar o procedimento, configurações, documentações e disponibilizar o servidor para	1,0 hora x I	1,5



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

		ambiente de produção		
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	85,50

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	20% da demanda	Refazer
2. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	Cada hora ou fração excedente	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior a 3 hs
3. Incluir todos os agentes e programas de monitoração, backup e análise padronizados pela documentação	100%	5% por cada agente até 3	30% se superior a 3 agentes/ programas

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação MCSA.
2. O aceite será dado para servidores configurados em todos os itens definidos no padrão inicial, devendo ser rejeitado se qualquer um dos itens definidos não estiver configurado corretamente.
3. O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

SUPORTE XIII

Custo Unitário em UST: 5,00
Previsão de Consumo Anual: 24
Custo Final Previsto em UST: 120

TAREFA: S014
CRIAÇÃO DE NOVO COMPARTILHAMENTO

OBJETIVO: Conectividade e disponibilidade. Executar procedimentos para criação, configuração e disponibilização de um compartilhamento de arquivos, mantendo e aperfeiçoando um único modelo de atividade.

LISTA DETAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Avaliar a demanda do solicitante determinando o melhor local para o compartilhamento, quem terá acesso e com quais permissões.	1 hora x M	3,50
02	M	Criar, configurar e testar o compartilhamento.	20 min x M	1,17
03	B	Documentar a alteração em formulário apropriado.	20 min x B	0,33
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	5,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Disponibilizar compartilhamento seguro e configurado conforme padronização da Organização, disponível para utilização, em 3 horas a partir do horário estipulado para início.	Mínimo 90% das demandas	10% da tarefa	20% do Contrato



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada.*
- 2. Tarefa deverá ser executada no ambiente Windows por técnico com certificação MCSA.*
- 3. Será avaliado o nível de permissão NTFS e de compartilhamento alocado.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

SUPORTE XIV

Custo Unitário em UST: 7,50
Previsão de Consumo Anual: 40
Custo Final Previsto em UST: 300

TAREFA: S015
CRIAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE DISCOS RÍGIDOS

OBJETIVO: Conectividade, capacidade e disponibilidade. Disponibilizar nova área em disco em conformidade com o padrão de qualidade adotado..

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	A	Avaliar a demanda para atender o tamanho e a formatação mais adequada para cada aplicação. Identificar os requisitos de auditoria e permissões de acesso.	1 hora x A	6,00
02	M	Executar a configuração de acordo com a requisição demandada pela área responsável e com os procedimentos existentes.	20 min x M	1,17
03	M	Incluir nas políticas de backup, monitoração e documentar a nova área no livro apropriado.	20 min x M	0,33
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	7,50

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Disponibilidade de espaço para aplicações com a capacidade adequada para cada ferramenta ou com a especificação na demanda	Mínimo de 95%	1% por cada percentual inferior ao limite até 90%	20% se inferior a 90%
2. Disco configurado e disponível para uso	100%	5% por cada falha de configuração	30% para mais de 4 falhas



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

3. Backup da nova área em políticas adequadas	100%	5% por cada falha	30% para mais de 4 falhas
4. Monitoração configurada conforme padrão adotado	100%	5% por cada falha	30% para mais de 4 falhas

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada.*
- 2. Será avaliado o tamanho do disco, as políticas de backup e os agentes de monitoração pelas ferramentas utilitárias adotadas internamente.*
- 3. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação MCSA para o ambiente Windows, LPIC-1 para Linux, VCP para Vmware e IBM Certified Specialist – System p Administration para AIX.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

SUPORTE XV

Custo Unitário em UST: 15,83
Previsão de Consumo Anual: 30
Custo Final Previsto em UST: 475

TAREFA: S016
EXPANSÃO DE ÁREA EM DISCO

OBJETIVO: Conectividade, capacidade e disponibilidade. Expandir os drives com segurança, baixo impacto no ambiente e garantindo a atualização da documentação referente ao servidor e serviço.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	A	Criar nova área no disco local ou storage conforme solicitação do demandante e de acordo com os procedimentos existentes	1 hora x A	6,00
02	M	Efetuar backup dos dados e restringir acesso ao disco.	0,5 hora x M	1,75
03	A	Expandir o disco no cilo e no sistema operacional conforme documentação.	1 hora x A	6,00
04	M	Restaurar o backup se for o caso e verificar a integridade dos dados e estabilidade do servidor.	0,5 hora x M	1,75
05	B	Atualizar documentação do servidor e do serviço afetado em livro próprio.	20 min x B	0,33
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	15,83

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Disponibilidade de espaço para aplicações com a capacidade adequada para cada ferramenta	Mínimo de 95%	1% por cada percentual inferior ao limite até 90%	20% se inferior a 90%



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

2. Disco configurado e disponível para uso	100%	5% por cada falha de configuração	30% para mais de 4 falhas
3. Backup da nova área em políticas adequadas	100%	5% por cada falha	30% para mais de 4 falhas
4. Monitoração configurada conforme padrão adotado	100%	5% por cada falha	30% para mais de 4 falhas

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação MCSA para o ambiente Windows, LPIC-1 para Linux, VCP para Vmware e IBM Certified Specialist – System p Administration para AIX.*
- 2. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*
- 3. Será avaliado o tamanho do disco, as políticas de backup e os agentes de monitoração pelas ferramentas utilitárias adotadas internamente.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

SUPORTE XVI

Custo Unitário em UST: 170
Previsão de Consumo Anual: 2
Custo Final Previsto em UST: 340

TAREFA: S017
MANUTENÇÃO PREVENTIVA DOS SERVIDORES

OBJETIVO: Conectividade e proatividade. Manter o sistema operacional e o hardware dos servidores atualizados, padronizados, seguros e com bom desempenho conforme padrão de qualidade.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Aplicar os Hotfixes críticos via Windows Update em todos os servidores físicos e virtuais, produção e teste.	20 horas x M	70,00
02	M	Aplicar os Hotfixes críticos via Windows Update em todas as imagens e templates.	6 horas x M	21,00
03	M	Atualizar BIOS e Firmware dos servidores físicos quando for o caso.	8 horas x M	28,00
04	M	Atualizar Firmware das HBAs.	6 horas x M	21,00
05	M	Atualizar drivers críticos (ex. rede, HBA e controladora RAID) em todos os servidores físicos.	8 horas x M	28,00
06	B	Preencher relatório das correções e atualizar a documentação.	2 horas x B	2,00
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	170,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Servidores deverão ser entregues totalmente funcional	100%	3% por cada inconsistência	30% se mais de 5 servidores



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

2. Aplicação das atualizações em todo o parque de servidores relacionado pela área demandante	100%	5% por cada equipamento não atendido	30% se naus de 4 equipamentos
3. Execução da demanda dentro do prazo agendado	Máximo de 1 hora de atraso	2% por hora excedente	30% se mais que 10 horas
4. Funcionalidade dos serviços corporativos após a conclusão da tarefa	100%	5% por cada serviço com falhas	30% se naus de 4 serviços

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. *Esta tarefa é válida para os ambientes Windows, Linux, e VMware.*
2. *O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*
3. *Tarefa completa será solicitada duas vezes ao ano.*
4. *O custo final da tarefa será pago para todo o parque computacional*
5. *As atividades especificadas nas Ordens de Serviços especificarão apenas as atividades a serem mantidas, excluindo e descontando do valor as não demandadas*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

SUPORTE XVII

Custo Unitário em UST: 125
Previsão de Consumo Anual: 3
Custo Final Previsto em UST: 375

TAREFA: S018
MONTAGEM E CONFIGURAÇÃO DE CLUSTER

OBJETIVO: Conectividade e segurança. Manter o padrão de qualidade estipulado ao montar novos failover clusters e clusters DFS, GFS e NLB.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	A	Elaborar relatório contendo um estudo da documentação do fabricante do software que será clusterizado e possíveis cenários de implementação.	12 horas x A	72
02	A	Elaborar planejamento com pré-requisitos de servidores, equipamentos, rede, etc.	4 horas x A	24
03	M	Montar o cluster conforme documentação.	6 horas x A	21
04	M	Validar a alta disponibilidade do cluster.	4 horas x A	6
05	B	Documentar o cluster, discos, resources, etc.	2 horas x B	2
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	125

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE LIMITES QUALIDADE EXIGIDOS	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Funcionalidade do cluster dentro dos padrões de qualidade adotados para reconhecimento dos serviços	100%	2% para cada falha em testes 5% para cada falha em produção
2. Processos de monitoração e backup reconhecendo, analisando e copiando áreas afetadas pelo cluster	100%	2% para cada falha 30% se mais de 5 falhas



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. Esta tarefa é válida para os ambientes Windows, Linux, e VMware.*
- 2. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*
- 3. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação MCSA para o ambiente Windows, LPIC-1 para Linux e VCP para VMware.*
- 4. O custo final da tarefa será pago para todo o parque computacional*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

SUPORTE XVII

Custo Unitário em UST: 11,50
Previsão de Consumo Anual: 3
Custo Final Previsto em UST: 34,50

TAREFA: S019

CRIAÇÃO DE ESCOPOS NO DHCP E ZONAS NO DNS

OBJETIVO: Conectividade e segurança. Montar escopos e zoneamento que permitam a acessibilidade dos usuários com segurança, baixo impacto no ambiente e garantia da atualização na documentação.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	B	Divulgar alteração para a área de relacionamento.	15 min x B	0,25
02	A	Criar o novo escopo ou zona conforme documentação do demandante.	30 min x A	3,00
03	A	Configurar o escopo ou zona seguindo as melhores práticas recomendadas pelo fabricante e documentação do demandante	1 hora x A	6,00
04	M	Testar o funcionamento e efetuar correções se necessário.	30 min x M	1,75
05	B	Documentar em livro próprio.	30 min x B	0,50
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	11,50

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Escopo e zoneamento deverão ser concluídos permitindo total funcionalidade	100%	5% por falha detectada	30% se mais de 4 falhas
2. Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação	4 horas da data início programada	10% por hora excedente	30% da demanda



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

3. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	100% da tarefa	30% da demanda	30% da demanda
--	----------------	----------------	----------------

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação MCSE.*
- 2. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

SUPORTE XIX

Custo Unitário em UST: 12
Previsão de Consumo Anual: 40
Custo Final Previsto em UST: 480

TAREFA: S020
ATUALIZAÇÃO DE DRIVERS

OBJETIVO: Conectividade e padronização. Manter o sistema operacional e o hardware dos servidores atualizados, padronizados, seguros e com bom desempenho conforme padrão de qualidade adotado.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	B	Identificar no site do fabricante os novos drivers que encaixam no critério definido.	1 horas x B	1
02	M	Estudar documentação e definir o procedimento para atualizar o driver (ex. upgrade, desinstalar, etc).	1 hora x M	3,5
03	M	Executar e validar a atualização no ambiente de homologação.	1 hora x M	3,5
04	M	Executar e validar a atualização no ambiente de produção.	1,0 hora x M	3,5
05	B	Atualizar documentação.	0,5 hora x B	0,5
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	12

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta; **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE LIMITES QUALIDADE EXIGIDOS		GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Aplicação das atualizações em todo o parque de drivers relacionado pela área demandante	100%	5% por cada equipamento não atendido	30% se naus de 4 equipamentos
2. Execução da demanda dentro do prazo agendado	Máximo de 1 hora de atraso	2% por hora excedente	30% se mais que 10 horas
3. Funcionalidade dos serviços corporativos	100%	5% por cada	30% se naus



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

após a conclusão da tarefa		serviço com falhas	de 4 serviços
----------------------------	--	-----------------------	---------------

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. As atividades de 1 a 3 serão computados apenas uma vez para cada modelo e fabricante;*
- 2. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

SUPORTE XX

Custo Unitário em UST: 15,75
Previsão de Consumo Anual: 12
Custo Final Previsto em UST: 189

TAREFA: S021
CONEXÃO DE HOST À SAN

OBJETIVO: Conectividade, capacidade e disponibilidade. Efetuar a conexão de host's à SAN com segurança, baixo impacto no ambiente e garantindo a atualização da documentação referente ao servidor e serviço.

LISTA TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Configurar HBA	0,5 hora x M	1,75
02	B	Passar fibra ótica	1 hora x I	1
03	M	Instalar driver multipath	0,5 hora x A	1,75
04	M	Instalar agente	0,5 hora x M	1,75
05	A	Criar LUNs	0,5 hora x A	3
06	A	Alocar LUNs	0,5 hora x A	3
07	A	Criar e excluir zoning	0,5 hora x A	3
08	B	Documentar	0,5 hora x B	0,5
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	15,75

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Disponibilidade de espaço para aplicações com a capacidade adequada para cada ferramenta	Mínimo de 95%	1% por cada percentual inferior ao limite até 90%	20% se inferior a 90%



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

2. Disco configurado e disponível para uso	100%	5% por cada falha de configuração	30% para mais de 4 falhas
3. Backup da nova área em políticas adequadas	100%	5% por cada falha	30% para mais de 4 falhas
4. Monitoração configurada conforme padrão adotado	100%	5% por cada falha	30% para mais de 4 falhas

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação MCSA para o ambiente Windows, LPIC-1 para Linux, VCP para Vmware e IBM Certified Specialist – System p Administration para AIX..*
- 2. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*
- 3. Será avaliado o tamanho do disco, as políticas de backup e os agentes de monitoração pelas ferramentas utilitárias adotadas internamente.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

SUPORTE XXI

Custo Unitário em UST: 4,00
Previsão de Consumo Anual: 35
Custo Final Previsto em UST: 140

TAREFA: S022

INSTALAÇÃO DE NOVOS EQUIPAMENTOS OU REMANEJAMENTOS DENTRO OU ENTRE CPDs

OBJETIVO: Escalabilidade e capacidade. Otimizar o m² dos CPDs e garantir que o recursos físicos estão bem documentados e administrador.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	B	Desinstalar e ou instalar fisicamente um servidor no CPD.	1 hora x I	1,00
02	B	Movimentar um servidor entre racks.	1 hora x I	1,00
03	B	Efetuar o cabeamento de um servidor.	1 hora x I	1,00
04	B	Retirar cabeamento de um servidor.	0,5 hora x I	0,50
05	B	Documentar alterações de localização, pontos de rede e fibra, e circuitos elétricos.	0,5 hora x B	0,50
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	4,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Em caso de instalação o servidor deverá ser entregue totalmente funcional	100%	5% para cada falha detectada	30% se maior que 4 falhas
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	20% da demanda	Refazer
3. Entregar o produto no prazo e horário definidos na Ordem de Serviço/Requisição	1 hora de atraso	5% até o limite de	20% da Tarefa para tempo



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

		3h excedidas	excedido superior a 3 hs
--	--	-----------------	-----------------------------

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. O aceite será dado para servidores configurados em todos os itens definidos no padrão inicial, devendo ser rejeitado se qualquer um dos itens definidos não estiver configurado corretamente.*
- 2. O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

SUPORTE XXII

Custo Unitário em UST: 14,50
Previsão de Consumo Anual: 20
Custo Final Previsto em UST: 290

TAREFA: S023

CRIAÇÃO OU MODIFICAÇÃO DE TEMPLATES E FORMULÁRIOS

OBJETIVO: Desempenho. Gerar formulários para adequação de aplicativos de monitoração, documentação e controles, aperfeiçoando modelos padronizados de resultados.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Efetuar o desenho do template para implantação na ferramenta.	1 horasx M	3,50
02	M	Criar e configurar o modelo definido e aprovado pela área demandante	2 horas x A	7,00
03	M	Executar o link do template conforme definição da demanda.	1 hora x I	3,50
04	B	Documentar alterações	0,5 hora x B	0,50
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	14,50

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta; **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Executar a demanda no prazo estipulado pela Ordem de Serviços	<= 1 hora	2% por hora excedente até limite de 20 hs	30% para acima do limite
2. Disponibilizar o serviço sem que haja perda de informações	100%	30%	30%



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. A ferramenta será definida na solicitação do demandante*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

SUPORTE XXIII

Custo Unitário em UST: 26
Previsão de Consumo Anual: 3
Custo Final Previsto em UST: 78

TAREFA: S024

DESLIGAMENTO E REATIVAÇÃO TOTAL DOS EQUIPAMENTOS DO CPD OU SALACOFRE

OBJETIVO: Controle e padronização. Executar, de maneira coordenada, o desligamento dos servidores e equipamentos do CPD quando demandado e autorizado pelo demandante, executando o religamento e a estabilização dos serviços.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Revisar a documentação de desligamento e religação e atualizar a relação dos mesmos, corrigindo, se necessário, os procedimentos nele especificados..	1 horas x M	3,50
02	M	Executar as paradas dos bancos e softwares auxiliares definidos na documentação.	1 hora x A	3,50
03	B	Executar o desligamento dos equipamentos coordenadamente .	1 horas x B	1,00
04	B	Religar, após autorização da área demandante, a ligação física e coordenada dos equipamentos, respeitando os intervalos documentados.	2 horas x B	2,00
05	A	Ativar os clusters e bancos de dados conforme definidos em documentação.	1 hora x A	6,00
06	A	Ativar/testar os serviços de comunicação conforme definidos em documentação.	1 hora x A	6,00
07	B	Executar o check-list manual e acionar os responsáveis por serviços não ativos até estabilização dos mesmos	3 horas x B	3,00
08	B	Documentar alterações	1 hora x B	1,00
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	26,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Executar a demanda no prazo estipulado pela Ordem de Serviço	<= 1 hora	2% por hora excedente até limite de 20 hs	30% para acima do limite
2. Executar o desligamento conforme seqüencial definido no procedimento	100%	10% por cada desligamento errado	30% se mais de 2 falhas
3. Executar a ligação dos equipamentos respeitando os tempos e intervalos definidos na documentação	100%	5% por cada caso falho	30% se mais de 4 casos
4. Disponibilizar todos os serviços e recursos em até 3 horas do início do processo de religação do parque	1 hora de atraso	10% para cada fração ou hora	30% se mais de 2 horas
5. Confirmar a execução do check-list manual em livro de ocorrências definindo as falhas detectadas e os procedimentos de correção adotados	100%	5% por cada falha não corrigida ou não descrita	30% se mais de 4 falhas
6. Executar o plano de comunicação tão logo os serviços estejam estabilizados	100%	10%	10%

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. *A relação de servidores e serviços deverão ser conferidos no dia anterior ao desligamento*
2. *A reativação deverá seguir todos os intervalos descritos na documentação e seqüencial de ligação.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

SUPORTE XXIV

Custo Unitário em UST: 2,90
Previsão de Consumo Anual: 400
Custo Final Previsto em UST: 1160

TAREFA: S025

ALTERAÇÃO OU CONFIGURAÇÃO DE PARÂMETROS DOS SERVIÇOS CORPORATIVOS

OBJETIVO: Controle, segurança e disponibilidade. Assegurar que os procedimentos de alteração e configuração de parâmetros de softwares em Servidores de Produção, demandados pela equipe técnica, sejam executados e testados seguindo padrão de qualidade estipulado.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Comple xidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividad e
01	M	Executar as alterações solicitadas pela área responsável após atendimento de todos os requisitos.	30 min. x A	1,75
02	I	Executar os testes de funcionamento e disponibilidade dos serviços.	30 min. x M	0,75
03	B	Registrar a ocorrência do procedimento em livro apropriado e atualizar a documentação do servidor.	24 min. x B	0,40
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	2,90

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação ou com o procedimento definido pela área responsável	Mínimo 100%	30%	30%
2. Entregar o produto após o prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	Cada hora ou fração excedente	10% até o limite de 3 horas	30% da Tarefa para tempo superior a 3 hs
3. Documentação completa da alteração do	Mínimo 100%	20%	20%



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

parâmetro do software e do servidor, refletindo a inclusão a modificação.			
--	--	--	--



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada independentemente da glosa aplicada;*
- 2 Serão considerados apenas as solicitações feitas pela equipe técnica para alterações demandadas com finalidade diversa das apresentadas nos relatórios de proatividade realizado pela Contratada, ou para aqueles recomendados pelo fabricante ou representante do produto.*
- 3 Também serão consideradas as manutenções emergenciais para restabelecimento de serviços, desde que a queda não tenha sido causada por falhas de execução da Contratada.*
- 4 Não poderão ser computadas manutenções de problemas causados pela inércia ou ineficiência da própria Contratada.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

SUPORTE XXV

Custo Unitário em UST: 3,75
Previsão de Consumo Anual: 12
Custo Final Previsto em UST: 45

TAREFA: S026
CONFIGURAÇÃO DE PERMISSÃO DE ACESSO.

OBJETIVO: Conectividade e disponibilidade. Executar a configuração dos equipamentos e switches de rede ,conforme padronização adotada.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
1	M	Configurar equipamentos (Servidores, Firewalls, switches, roteadores, access points, storage, Blade, Vms, CFTV, Controle de Acesso, Videoconferência, Fax, VPN, Links, IPS, TAPE) conforme documentação existente na Base de Conhecimento ou descrita em requisições de mudanças;	30 min X M	1,75
2	M	Testar configuração realizada seguindo passos definidos na Base de Conhecimento;	30 min X M	1,75
3	B	Atualizar documentação se necessário	15 min X B	0,25
QUANTIDADE ESTIMADA			UST	3,75

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Manutenção de permissões de acesso e configurações em equipamentos de rede.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	30% se ultrapassar o limite
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação, devidamente autorizadas pela área responsável, no tocante ao desempenho de funcionamento	100%	5% até o limite de 4 por rotina não documentada ou não aprovada	30% se mais de 4
3. Entregar o produto no prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	1 hora de atraso	2% até o limite de 10 horas	30% para tempo superior a 10 hs
4. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite
5. Garantir a inviolabilidade das informações e de conteúdo das ferramentas, no caso de acesso, mesmo quando acompanhado pela equipe técnica demandante	100%	30% em caso de vazamento das informações	30% em caso de vazamento das informações



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. Os responsáveis pela execução dessa tarefa deverão possuir, no mínimo, experiência comprovada no gerenciamento de ativos de rede utilizados pelo Ministério.*
- 2. As conferências de atendimento da qualidade serão realizadas mediante acompanhamento e análise dos registros em livros apropriados e dos relatórios de desempenho funcional das aplicações envolvidas.*



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ANEXO III - DO TR

CONFORMIDADE DO SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS

Requisitos do Sistema de Gestão de Serviços de TIC do IBICT

Em acordo as necessidades descritas no Termo de Referência e com objetivo de prover condições para o fundamental e necessário gerenciamento informatizado dos serviços prestados de suporte a infraestrutura de TI conforme as práticas preconizadas pelo modelo ITIL – Information Technology Infrastructure Library relacionamos a seguir, os requisitos necessários e as características operacionais e de tecnologia requeridos para o sistema de Gestão de Serviços a ser fornecido pela CONTRATADA para a função de Central de Atendimento e processos de gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de níveis de serviço,

gestão de conhecimento e gerenciamento de configuração,;

1. Central de Atendimento

A Central de Atendimento, a ser operada pela CONTRATADA, é a função ITIL responsável pelo atendimento de solicitações, requisições/chamados de usuários internos, externos e colaboradores do IBICT. Tem como objetivo atuar como primeiro e único ponto de contato com seus clientes e usuários. Também esta Central é a responsável pelo registro de todas as requisições e eventos, pelo monitoramento do atendimento e produção de informações de controle e gerenciais capazes de contribuir para o processo de melhoria contínua de sustentação operacional e do atendimento dos serviços elencados no Catálogo de Tarefas (Anexo II), mencionados neste documento.

1.1. É missão da Central de Atendimento:

- Registrar e classificar as requisições/chamados/incidentes levando em conta a prioridade e severidade de todas as requisições de modo que nenhuma seja “perdida”.
- Restabelecer o mais rápido possível os serviços com o mínimo de impacto de modo que sejam cumpridos os acordos de nível de serviço (SLA).
- Manter os usuários informados sobre o andamento de suas solicitações.
- Escalar incidentes mais complexos para outros níveis de atendimento.
- Encerrar os chamados/incidentes comunicando ao usuário de origem.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- Gerar relatórios de controle de forma a analisar as ocorrências de chamados/incidentes abertos devendo possuir recursos que possibilitem identificar necessidade de treinamento a usuários, revisão de equipamentos/software e serviços que necessitem de reparos pela reincidência de problemas.
- 1.2. A classificação de incidentes assume importante papel na Central de Atendimento. A priorização final de um chamado pode diferir daquele imaginado originalmente. O usuário frequentemente reporta um “sintoma” do incidente que não necessariamente pode ser a raiz do problema.
- 1.3. A Central de Atendimento deve ser a “gerenciadora” do processo de controle do chamado/incidente monitorando o seu progresso, independentemente da sua origem.
- 1.4. Na medida em que a Central de Atendimento executa um papel ativo como canal de comunicação para o controle da requisição/chamado/incidente, ela também deve fornecer um único ponto de contato sobre assuntos gerais relacionados aos serviços, incluindo a divulgação de informações relevantes como: alertas, boletins, orientações, dicas, avisos, dentre outros.
- 1.5. A solução para a gestão da Central de Atendimento deve possuir as seguintes funcionalidades:
- 1.5.1. Ser multiusuário;
 - 1.5.2. Manter registro de logs das atividades;
 - 1.5.3. Possuir meios para alterar, configurar e adaptar o sistema às necessidades da CONTRATANTE;
 - 1.5.4. Permitir o acesso remoto entre estações de trabalho de usuários, para atendimento de suporte técnico;
 - 1.5.5. Permitir que as requisições sejam registradas, de forma centralizada, para os usuários da rede corporativa (visão global) no intuito de agilizar o processo de atendimento e gestão;
 - 1.5.6. Possibilitar que usuários finais e técnicos acessem informações via web (intranet ou internet);
 - 1.5.7. Possuir quadro informativo no portal da solução para comunicados urgentes;
 - 1.5.8. Possuir mecanismos para registros de reclamações, dúvidas e sugestões dos usuários;
 - 1.5.9. Possuir numeração única e automática de requisições/chamados;
 - 1.5.10. Permitir a integração com as funções e políticas de segurança (AD, Single Sign-on, etc.) facilitando a autenticação da estação do usuário em uma única interface;
 - 1.5.11. Permitir o controle de permissões de acesso, por grupos e perfis de usuários;
 - 1.5.12. Possibilitar o cadastramento de grupos, usuários, áreas, equipamentos, sistemas, softwares, serviços, ordens de serviços, tarefas, atividades, e outros, vinculando níveis de serviços específicos, com base em parâmetros pré-definidos para serviços, tarefas e atividades;
 - 1.5.13. Possibilitar tornar inativo/indisponível grupos solucionadores, atendentes e usuários finais;
 - 1.5.14. Permitir a parametrização do tipo de requisição/chamado, possibilitando que o mesmo seja classificado como objeto de manutenção de sistema e disponibilizado, automaticamente, nas funções do módulo de configuração e mudança;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 1.5.15. Permitir o controle de turnos de equipe de atendimento/suporte por setor ou área com calendários de feriados e horas úteis por localização e cálculo de data final de atendimento baseado em marco inicial + prazos alocados em horários úteis ou corridos;
- 1.5.16. Permitir a alocação de equipes multidisciplinares para resolução de um mesmo chamado/incidente;
- 1.5.17. Permitir a criação de grupos e hierarquias de atendentes e gestores, com níveis distintos;
- 1.5.18. Possuir recursos para limitação de acessos à árvore de classificação de requisições/chamados conforme solicitante, equipe de atendimento ou fiscal/gestor;
- 1.5.19. Permitir o escalonamento de chamados por especialista e/ou balanço de carga;
- 1.5.20. Possibilitar escalar (transferir a responsabilidade) do chamado para outro técnico, fila, nível, etc., conforme a classificação do chamado;
- 1.5.21. Permitir a realização de consultas avançadas, através do filtro de informações de campos, para procura de chamados;
- 1.5.22. Possuir mecanismos de aprovação de abertura e conclusão de eventos (chamados, tarefa, ordem de serviço, etc) com até cinco níveis de autorização, atuando de maneira encadeada, conforme hierarquia estabelecida;
- 1.5.23. Permitir a restrição de acesso de técnicos a chamados que não estejam vinculados a seu grupo de trabalho.
- 1.5.24. Permitir a parametrização de nomenclaturas gerais, tais como objetos, telas, lista de valores de campos, encaixando em qualquer realidade de negócio;
- 1.5.25. Permitir a criação de scripts inteligentes (com lógica sequenciada de perguntas) para guiar o processo de registro de um atendimento tanto via web, como via estação de trabalho ou via telefone;
- 1.5.26. Permitir criação (clone) de chamados a partir de um existente para resolução de incidentes, problemas e requisições de serviços;
- 1.5.27. Permitir a criação de rotina de aviso de novo chamado do sistema via email, mensagem "SMS" ou mensagem via rede;
- 1.5.28. Permitir a abertura de chamado com auxílio de mecanismo de ajuda de preenchimento, baseado em scripts inteligentes, com encadeamento textual;
- 1.5.29. Permitir a abertura de chamados através de correio eletrônico - email padronizado cujas informações sejam inseridas na base de dados da solução;
- 1.5.30. Permitir o envio de chamados para grupos de atendimento que ficam em espera;
- 1.5.31. Permitir a classificação dos ativos (equipamentos, serviços, sistemas, softwares, etc.) por status em operação e inativo;
- 1.5.32. Relacionar inventário de ativos com a requisições/chamados de forma automática, buscando qual ativo(s) onde o chamado faz referência de forma automática, sempre trazendo um inventário atualizado;
- 1.5.33. Permitir integração com inventário de hardware e software garantindo um rápido e completo acesso as informações de hardware e software do usuário final;
- 1.5.34. Permitir a realização de pesquisas avançadas na base de dados, através do filtro de informações de qualquer campo, podendo armazená-las e compartilhá-las com usuários específicos, garantindo agilidade no acesso e operação;
- 1.5.35. Permitir abertura automática de chamados, com base na programação preventiva de tarefas;
- 1.5.36. Permitir criar relacionamento entre chamados;
- 1.5.37. Permitir a rastreabilidade completa do fluxo do chamado que está sendo tratado por diversas equipes de soluções;
- 1.5.38. Permitir anexar um ou mais arquivos a um chamado;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 1.5.39. Permitir a definição de quais os tipos de arquivos que podem ser anexados aos chamados;
- 1.5.40. Permitir definir qual o tamanho máximo dos arquivos a serem anexados aos chamados;
- 1.5.41. Possibilitar registrar o tempo total consumido pelo técnico para iniciar o atendimento e concluir o chamado;
- 1.5.42. Possibilitar imprimir o chamado diretamente do processo de registro de chamados;
- 1.5.43. Disponibilizar recursos para gerenciamento da caixa de entrada de atividades do técnico de atendimento, que permite a verificação de forma simples de novas atividades designadas;
- 1.5.44. Possuir também aplicação nativa para uso em smartphones com recursos para abertura de chamados, resolução, encerramento, registro de ações, consultas a dados de clientes, consulta a históricos de chamados de um cliente, etc;
- 1.5.45. Possuir toda a documentação de instalação, configuração e operação escritas no idioma Português (Brasil) e help de utilização atualizado;

2. Gerenciamento de Incidentes

- 2.1. O processo de Gerenciamento de Incidentes é o responsável pelo monitoramento de todos os incidentes ocorridos na instalação. Um incidente é um evento ou uma operação não prevista que impacta na qualidade da entrega do serviço ou até mesmo na sua suspensão. O principal objetivo deste processo consiste em gerenciar a restauração do serviço à condição de normalidade no menor tempo possível e com o mínimo impacto sobre o negócio.
- 2.2. Todos os incidentes devem ser registrados e classificados em termos de sintomas, criticidades, dados de diagnóstico básico e informações sobre o item de configuração e serviços afetados, independente dos mecanismos ou caminhos com que os incidentes podem vir a ser registrados.
- 2.3. Também este processo é o responsável em comunicar ao nível superior (escala hierárquica) ao processo de Gestão de Níveis de Serviços que determinado incidente não será resolvido dentro do NMS contratado de forma que a equipe gestora do contrato possa tomar providências necessárias de contorno.
- 2.4. Também deve alimentar automaticamente uma base de conhecimento para o registro de erros conhecidos, busca de soluções definitivas ou de contorno.
- 2.5. A solução para o processo de Gerenciamento de Incidentes deve:
 - 2.5.1. Permitir a atribuição automática de identificação única para novos registros no momento da abertura de chamado;
 - 2.5.2. Possuir campos específicos para registros de data e hora no momento da abertura, gravação e de atualizações de informações nos chamados;
 - 2.5.3. Possuir campos para registros de identificação sobre a origem do incidente, além de campos para auditorias, tais como login, IP, data/hora, etc., alimentados automaticamente pela solução;
 - 2.5.4. Possuir campo(s) para descrição dos incidentes ocorridos;
 - 2.5.5. Possuir campo(s) para registrar o item de configuração afetado no incidente ocorrido;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 2.5.6. Possuir campo para registro das atividades de atendimento ao incidente registrado;
- 2.5.7. Possuir campos que permitam a categorização hierárquica dos tipos de incidentes registrados;
- 2.5.8. Possuir recursos de parametrização de regras de estabelecimento de prioridades iniciais conforme o incidente gerado;
- 2.5.9. Possuir recursos para parametrizações de regras de atribuição (ex: sistema operacional, rede, aplicativo, banco de dados) de incidentes às respectivas grupos de atendimento/suporte;
- 2.5.10. Possuir recurso para relacionar um incidente registrado a um problema já registrado;
- 2.5.11. Possuir campos para registro de acompanhamentos e ações tomadas referente a um incidente registrado;
- 2.5.12. Possuir mecanismos de geração de relatórios dos incidentes cadastrados sem a interferência do fornecedor;
- 2.5.13. Possuir mecanismo de auditoria para todos os incidentes registrados e atualizados devendo identificar o usuário, data e horário da ação e tipo de ação;

3. Gerenciamento de Problemas

- 3.1. O processo de Gerenciamento de Problemas tem como objetivo minimizar o impacto dos incidentes e dos problemas no negócio da CONTRATANTE. O registro desses problemas colabora na prevenção da recorrência de falhas, bem como identifica e remove os erros dos serviços de TIC, através da análise dos incidentes no respectivo gerenciamento.
- 3.2. As atividades deste processo incluem a identificação do mesmo, seu registro, classificação, investigação, diagnóstico e atualização da base de conhecimento.
- 3.3. O Gerenciamento de Problemas difere do Gerenciamento de Incidentes no sentido de que seu objetivo principal é a detecção da origem do incidente, sua subsequente solução de contorno ou definitiva e prevenção, de forma a subsidiar medidas proativas.
- 3.4. A solução para o processo de Gerenciamento de Problemas deve:
 - 3.4.1. Permitir a diferenciação entre incidentes e problemas durante o cadastramento dos chamados;
 - 3.4.2. Permitir a atribuição automática de uma referência única para registros criados no momento da abertura do registro do problema.
 - 3.4.3. Permitir o cadastramento de registros complementares com data, hora, responsável e alteração feita.
 - 3.4.4. Permitir em campo(s) específico(s), o registro da origem do problema.
 - 3.4.5. Possuir campo(s) específico(s) para identificação do usuário/técnico que reportou o problema e suas atualizações/complementações.
 - 3.4.6. Possuir campo(s) específico(s) para descrição de sintomas do problema ocorrido e parâmetros de evento (código do erro, mensagem, etc.);
 - 3.4.7. Possuir campo(s) específico(s) para registro de status e fase do problema registrado;
 - 3.4.8. Possuir campo específico para categorização hierárquica de tipos de problemas;
 - 3.4.9. Possuir mecanismos de registro manual e automático de prioridades pré-definidas para atendimento conforme os problemas registrados;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 3.4.10. Possuir recursos manuais e automáticos para encaminhamento de problemas relatados aos respectivos responsáveis, podendo ser um grupo, indivíduo ou departamento;
- 3.4.11. Possuir campo(s) específicos(s) para registro(s) de diagnóstico(s) efetuados pelos técnicos de atendimento;
- 3.4.12. Possuir recurso para escalonar funcionalmente um problema registrado;
- 3.4.13. Possuir campo específico para registro de acompanhamento(s), ações, data, hora, responsável e atividades de resolução do problema relatado;
- 3.4.14. Possibilitar o acesso a base de conhecimento e de itens de configuração (IC);
- 3.4.15. Possuir campo(s) específico(s) para registro de soluções de contorno ao problema registrado;
- 3.4.16. Possibilitar o acesso e registro do problema e solução (definitiva ou de contorno) numa base de dados de problemas conhecidos.
- 3.4.17. Possuir campo para classificação de códigos de encerramento dos problemas relatados conforme estrutura hierárquica destes códigos;
- 3.4.18. Possuir mecanismos de geração de requisição de mudança (RMD);
- 3.4.19. Possuir mecanismos de geração de relatórios referentes aos problemas e base de problemas sem a necessidade de intervenção do fornecedor da ferramenta
- 3.4.20. Possuir mecanismo de auditoria para problemas registrados e atualizados devendo identificar o usuário, data e horário da ação e tipo de ação;

4. Gerenciamento de Mudança

- 4.1. O processo de Gerenciamento de Mudança, aqui considerado, tem o intuito de gerenciar todas as mudanças que possam, ou não, causar impacto nos serviços de TIC. Isto deve ser realizado através de um processo único e centralizado de validação, aprovação, programação e controle da mudança, de forma a assegurar que toda a infraestrutura de TIC permaneça alinhada aos requisitos do negócio mitigando todos os riscos possíveis.
- 4.2. O escopo desse processo está estabelecido de forma a que todas as mudanças em itens de configuração registrados, incluindo: sistemas em produção, produtos e versões de hardware e software usados para o fornecimento de serviços de TIC. As inclusões de novos itens no ambiente estarão também sujeitos aos procedimentos de controle de mudanças. Isto inclui hardware, equipamentos de comunicação, software básico, software aplicativo, juntamente com toda a documentação técnica e procedimentos associados com a execução, suporte e sustentação técnica-operacional do ambiente de produção. A maioria das tarefas de Demandas relacionadas no Catálogo de Tarefas (Anexo II-A) se aplica a este processo de gerenciamento.
- 4.3. Dentre melhores práticas de gerenciamento de mudanças destacamos:
 - Facilitar a introdução de tipos de mudanças através de funções da solução com procedimentos simples, claros e efetivos para os diversos ambientes tecnológicos existentes;
 - Possibilitar avaliar todas as mudanças e seus impactos nos negócios e ativos de TIC;
 - Fornecer uma estrutura de trabalho para a equipe de atendimento, da qual todas as mudanças iniciadas possam possuir controle e responsabilidade pelo conteúdo real do trabalho;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- Assegurar a exequibilidade operacional e funcional de todas as mudanças propostas;
- Prevenir a introdução de mudanças que representem um risco inaceitável para a entrega confiável de serviços;
- Prevenir a introdução de mudanças não autorizadas;
- Fornecer o suporte às Coordenações de Projetos por parte dos gestores do IBICT.

4.4. A solução para o processo de Gerenciamento de Mudanças deve:

- 4.4.1. Possuir recurso para numeração única sequencial e automática para cada requisição de mudança;
- 4.4.2. Permitir funcionalidade para abertura, modificação e encerramento de requisições de mudança;
- 4.4.3. Possuir recurso para aplicação automática de data/hora para as atualizações em novas requisições de mudanças com geração de log automático;
- 4.4.4. Possuir recursos de aprovação e rejeição de requisição de mudança conforme regras específicas;
- 4.4.5. Possuir recurso para reconhecimento de diferentes tipos de requisições de mudança, como padrão, normal ou emergencial, incluindo roteiros diferenciados;
- 4.4.6. Possuir recurso para classificação de impacto na mudança de categoria, tais como: menor, significativo ou maior;
- 4.4.7. Possuir definição de prioridades a serem atribuídas conforme o nível de prioridade e impacto da requisição de mudança;
- 4.4.8. Permitir a identificação do responsável pela aprovação das requisições de mudança (RMD);
- 4.4.9. Permitir anexação de documentos relacionados a avaliação e registros da requisição de mudança;
- 4.4.10. Permitir a criação de regras para permissões do gerenciamento de mudanças conforme o perfil de credenciamento do usuário;
- 4.4.11. Permitir submissão de uma mudança requisitada a aprovação;
- 4.4.12. Permitir o registro das atividades executadas realizadas nas diversas fases do tratamento da requisição, sendo a consulta a estas informações liberada conforme nível de credenciamento do usuário;
- 4.4.13. Possuir rastreamento de todo o ciclo de vida da solicitação da mudança, permitindo a consulta ao histórico pela ferramenta;
- 4.4.14. Possuir configuração para envio automático de alertas em cada mudança de fase da solicitação de mudança;
- 4.4.15. Possuir logs de registros contemplando todas as atualizações, descrições de atividades e quem as fizeram em todas as requisições de mudanças para posterior consulta;
- 4.4.16. Possuir mecanismos de geração de relatórios, filtros e indicadores referentes ao gerenciamento de mudanças sem a necessidade de intervenção do fornecedor da ferramenta;
- 4.4.17. Possuir mecanismos de vinculação entre os problemas e registros de erros conhecidos com as requisições de mudanças;
- 4.4.18. Possuir funcionalidade para definição de fluxo de trabalho em atividades de serviço;
- 4.4.19. Permitir a criação de novas mudanças baseado no modelo de Catálogo de Tarefas permitindo reutilizar configurações ganhando produtividade no uso da ferramenta;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 4.4.20. Possibilitar a inclusão de texto explicativo e links nas atividades/itens de trabalho;
- 4.4.21. Disponibilizar gráficos online de andamento da mudança e da carga de equipe, facilitando a decisão de alocação de novas atividades ou redistribuição de trabalho;
- 4.4.22. Disponibilizar consultas com diferentes visões dos planos de trabalho, com agrupamentos e formatos configuráveis. Exemplo: agrupamento de mudanças por prioridade, por responsável, por criticidade, por equipe, etc.;
- 4.4.23. Permitir a criação de consultas de itens de trabalho de forma visual e amigável sem que o usuário precise ter conhecimentos da linguagem SQL ou outro tipo de script;
- 4.4.24. Possuir funcionalidade para geração de linha de base (baseline) do plano do projeto/mudança;
- 4.4.25. Possuir funcionalidade de inclusão de estimativa para cada item de trabalho;
- 4.4.26. Possuir funcionalidade de planejamento e priorização para cada item de trabalho;
- 4.4.27. Permitir a customização simples e avançada de itens de trabalho, como: criação de novos tipos de itens de trabalho, novos campos, ações, estados, definição de dados obrigatórios de um item de trabalho;
- 4.4.28. Disponibilizar APIs para integrações e customizações. Essas APIs devem ser em uma linguagem multiplataforma (windows/linux) ou possuírem uma interface HTTP como REST ou Webservices;
- 4.4.29. Permitir a colaboração da equipe através de ferramenta chat (Ex: Sametime, Jabber XMPP);
- 4.4.30. Permitir recuperar arquivos ou pastas do repositório baseados em versões (revisões) ou baselines;
- 4.4.31. Possuir dentro do projeto uma área de armazenamento de versões dos artefatos por técnico possibilitando que o mesmo realize checkins diários sem publicar esse conteúdo para toda a equipe.
- 4.4.32. Permitir publicar alterações (conjunto de checkins) para a equipe de forma evitar quebra de "build" do projeto antes do código estar revisado e terminado;
- 4.4.33. Permitir suspensão de um conjunto de alterações em manutenção, como forma a retornar para ultima versão valida de código. A versão suspensa fica armazenada, podendo ser retornada quando necessário;
- 4.4.34. Integrar-se ao IDE de desenvolvimento Eclipse 3.4 ou superior;
- 4.4.35. Possuir taskboards (quadro de tarefas), muito utilizado em desenvolvimento Ágil;
- 4.4.36. Permitir o gerenciamento e rastreamento de atividades de teste;
- 4.4.37. Permitir a criação de script de teste manual, que inclui textos e imagens para guiar o usuário através da execução e dos resultados esperados;
- 4.4.38. Permitir a importação e execução de scripts de teste funcional automatizado;
- 4.4.39. Permitir a importação e execução de scripts de teste de desempenho automatizado;
- 4.4.40. Permitir a importação e execução de scripts de teste de segurança de aplicação automatizado;
- 4.4.41. Permitir o monitoramento do progresso das mudanças através de um painel Web;
- 4.4.42. Possuir mecanismo de busca para recuperar os conjuntos de mudanças realizadas;
- 4.4.43. Permitir o planejamento e acompanhamento da execução das tarefas;
- 4.4.44. Permitir que cada profissional possa receber e visualizar as suas atividades diárias, tal como as suas futuras tarefas;
- 4.4.45. Permitir que um gerente de projetos possa visualizar a carga de trabalho atribuída para cada membro do processo;
- 4.4.46. Permitir o agendamento de alocação de recursos e execução de testes;
- 4.4.47. Permitir a definição de perfil de acesso da técnico baseados na sua função do processo de mudança;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

5. Gerenciamento de Nível de Serviço

- 5.1. O processo de gerenciamento de Níveis Mínimos de Serviços - NMS tem por objetivo assegurar para a Contratante o cumprimento dos níveis de serviços acordados para execução daqueles contratados, portanto, gerencia a qualidade da prestação dos serviços.
- 5.2. Mensalmente devem ser demonstrados, através de relatórios, os níveis de serviços alcançados para as tarefas executadas sob NMS e apurações de glosas pelo descumprimento do estabelecido. O Catálogo de Tarefa (anexo II) estabelece os NMS's para cada tarefa, os quais deverão ser adotados pelo sistema às tarefas/atividades executadas com emissão do Relatório Mensal de Atividades (anexo IV)
- 5.3. A solução para o processo de Gerenciamento de Nível de Serviço deve, no mínimo:
- 5.3.1. Permitir a criação e manutenção de Catálogo de Tarefas associando as tarefas com suas respectivas atividades, conforme descrito no Anexo II;
 - 5.3.2. Permitir a criação de Tarefas contendo, no mínimo, os seguintes campos: código, tipo da tarefa, nome e descrição;
 - 5.3.3. Permitir a criação de Atividades contendo, no mínimo, os seguintes campos: código, complexidade, descrição, duração, incidência, custo em UST (unidade de serviço técnico);
 - 5.3.4. Permitir a criação de Acordo de Nível de Serviço por cliente/contrato, tarefa, prazo do atendimento, abrangência de incidência, percentual de glosa, limite de glosa;
 - 5.3.5. Permitir o relacionamento entre fornecedor de serviços/tarefas, com documentação e detalhes sobre o mesmo;
 - 5.3.6. Permitir a associação entre Acordo de Nível de Serviços, para organizá-los contextualmente;
 - 5.3.7. Permitir a criação de bibliotecas de acordos de nível de serviços para utilização dos chamados;
 - 5.3.8. Permitir a criação de respostas programadas por tempo definido pelos NMS's, com possibilidade de notificação por e-mail ou dispositivos móveis ao destinatário definido;
 - 5.3.9. Permitir associar entidades (empresas, fornecedores e fabricantes) aos acordos de nível de serviços;
 - 5.3.10. Permitir a criação de métricas, para acompanhamentos sistemáticos dos acordos de nível de serviços;
 - 5.3.11. Permitir o gerenciamento de garantias de serviços, definindo cobertura por tempo e/ou múltiplos medidores;
 - 5.3.12. Permitir a criação automática de chamados, com base nas garantias estipuladas nos acordos de nível de serviços.
 - 5.3.13. Permitir a criação e manutenção do plano de melhorias dos serviços prestados;
 - 5.3.14. Possuir mecanismos de follow up para avaliação de satisfação quanto aos níveis de serviços acordados, com tabulação automática das respostas;
 - 5.3.15. Possuir geração de consultas/relatórios com indicadores referentes ao gerenciamento da execução de serviços realizados (Ordens de Serviços, Tarefas, Glosas, etc.), sem a necessidade de intervenção do fornecedor da ferramenta;
 - 5.3.16. Possuir geração de consultas/relatórios estatísticos referentes incidência e reincidências de tarefas glosadas), sem a necessidade de intervenção do fornecedor da ferramenta;



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

6. Gestão de Conhecimento

6.1. O processo de Gestão do Conhecimento tem como objetivo reunir, analisar, armazenar e compartilhar conhecimentos e informações relativas a TIC dentro de uma base de conhecimento num repositório central da solução. Seu principal objetivo é possibilitar a melhoria da eficiência, reduzindo a necessidade de redescobrir conhecimento aplicando-se o fornecimento de conhecimentos para todos os outros processos de gestão ITIL aqui considerados.

6.2. A solução para o processo de Gestão de Conhecimento deve, no mínimo:

- 6.2.1. Possuir recurso para numeração automática e sequencial para cada novo registro na base de conhecimento;
- 6.2.2. Possuir recurso para controle de acesso e permissões para registros na base de conhecimento conforme perfil do usuário;
- 6.2.3. Permitir importação ou link para fontes externas de referência de dados;
- 6.2.4. Possuir recurso para anexar documentos em diversos formatos e em qualquer volume;
- 6.2.5. Permitir o acesso e transferência de conhecimento entre as diferentes fases do ciclo de vida do serviço;
- 6.2.6. Permitir o remanejamento de conteúdos desatualizados ou obsoletos para outras pastas disponíveis;
- 6.2.7. Permitir o registro com motivo da guarda de um determinado conhecimento;
- 6.2.8. Permitir a entrada padronizada de dados a serem armazenados;
- 6.2.9. Possuir diversas estruturas de classificação de dados a serem gerenciados;
- 6.2.10. Possuir controles de auditoria, privacidade e segurança de acesso de modos diferenciados para grupos e usuários;
- 6.2.11. Permitir a habilitação de buscas e recuperação de dados por vários termos de pesquisa;
- 6.2.12. Permitir que o processo de gestão de conhecimento esteja diretamente vinculado ao processo de Gestão de Incidente e Gestão de Mudança, tanto para consulta como para registros na base de conhecimento;
- 6.2.13. Permitir a criação e manutenção de Base de Erros conhecidos e de Problemas;

7. Gerenciamento de Configuração

7.1. O processo de Gerenciamento de Configuração tem por objetivo ser o responsável pelo gerenciamento dos itens de configuração (IC's) composto pelo cadastramento e atualização dos componentes da infraestrutura de TIC numa base lógica de itens de configuração (hardware, software e documentação) e seus relacionamentos.

7.2. O escopo do gerenciamento de configurações deve incluir:

- Produtos e versões do hardware cliente e servidor
- Produtos e versões do software de sistema operacional
- Produtos e versões de software de desenvolvimento de aplicações



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- Arquitetura técnica de produtos e versões de acordo como foram definidos e introduzidos
- Documentação
- Produtos, versões de redes e versões de aplicações
- Definições de pacotes de softwares
- Definições de configurações básicas de hardware
- Padrões e definições de item de configuração

7.3. A solução para o processo de Gestão de Configuração deve, no mínimo:

- 7.3.1. Permitir a coleta e o envio para a base de dados de itens de configurações informações sobre dispositivos: discos rígidos, memória, processador, componentes de I/O, placa-mãe, entre outros componentes de hardware instalados nas estações clientes, sem intervenção manual, em sistemas operacionais MS Windows (versões 95, 98, ME, XP, Vista e 7), Linux (Fedora, Ubuntu, RedHat), servidores Windows (2003 ou superior);
- 7.3.2. Permitir a identificação automática das modificações de hardware ou software nas estações de trabalho. Para hardware é obrigatório que as modificações sejam informadas imediatamente após estas ocorrerem, isto é na próxima reinicialização do equipamento cujas modificações foram executadas. Para software deve ser parametrizada uma periodicidade adequada, sem que haja degradação tanto da estação de trabalho quanto no tráfego de rede;
- 7.3.3. Permitir que a cada leitura deva ser capturada toda modificação que ocorreu no período, por exemplo, o que foi instalado e/ou desinstalado no período;
- 7.3.4. Permitir a coleta e o envio para a base de dados informações sobre todos os componentes de software instalados nas estações clientes, sejam softwares registrados no Windows ou Linux ou através da busca de executáveis armazenados no disco local, sem intervenção manual;
- 7.3.5. Permitir o armazenamento, de forma distinta, na base de dados as diferentes versões de sistema operacional, versões de sistema operacional com "service packs" e versões de softwares instalados nas estações de trabalho;
- 7.3.6. Permitir a configuração do intervalo de tempo em que as alterações dos itens do inventário serão rastreadas e atualizadas;
- 7.3.7. Permitir a configuração de coleta de informações de inventário com diferentes níveis de detalhamento;
- 7.3.8. Permitir a inclusão de informações pertinentes ao IBICT na base de dados, tais como número do ativo, endereço, unidade e localização física. Tais informações devem ser armazenadas na mesma base de dados onde as informações inventariadas se encontram;
- 7.3.9. Possuir ferramenta capaz de gerar relatórios customizados de ativos e IC's sem a necessidade de conhecimentos específicos em SQL e sem a intervenção do fornecedor ou fabricante, apresentando estes relatórios em formato de listas e gráficos, podendo exportar para arquivos TXT e XLS;
- 7.3.10. Permitir a classificação de um software como Freeware, Shareware, Demonstração;
- 7.3.11. Possuir interface mostrando a quantidade de softwares/licenças instaladas e adquiridas, previamente cadastradas;
- 7.3.12. Permitir a medição e armazenamento na base de dados, do tempo de utilização dos softwares em cada estação de trabalho, emitindo relatórios;



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 7.3.13. Permitir o monitoramento do uso de softwares numa estação de trabalho. Que programa foi usado, por quanto tempo, quantas vezes, quais arquivos acessou, quais sites navegou e que diretórios mexeu.
- 7.3.14. Capturar seletivamente a imagem de telas (print screen) a partir de uma lista de softwares que devam ter seu uso monitorado.
- 7.3.15. Proibição seletiva da execução de determinados programas/softwares a partir de uma "lista negra" de executáveis, inclusive bloqueando o Gerenciador de Tarefas para inibir que um processo ou programa seja interrompido.
- 7.3.16. Permitir selecionar o tempo de coleta de itens selecionados;
- 7.3.17. Permitir gerar relatórios gráficos, a partir de consultas sobre a base de dados.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ANEXO IV - DO TR

RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES

RELATÓRIO MENSAL DE SERVIÇOS RESULTADOS GLOBAIS	Período de Validação:

Histórico	Quantidade UST	Valor Financeiro R\$
Saldo Total Previsto		
Total de UST prevista no período		
Total de UST aprovada no período		

LISTA DE ORDENS DE SERVIÇOS ATESTADAS NO PERÍODO

OS	TAREFA	UST Prevista	UST Realizada	UST Glosada	UST Total	Valor Autorizado R\$
TOTAL DAS O.S.						
QUALIDADE						
TOTAL ATESTE						

Análise de desempenho de qualidade do contrato

GLOSAS DE QUALIDADE APLICADAS	Nº DE OCORRÊNCIAS	% APLICADO	UST Glosadas
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PREPOSTO DA CONTRATADA

Atesto as informações neste Relatório Mensal de Serviços.

Preposto
Carimbo/Data

APROVAÇÃO DO FISCAL TÉCNICO

Ao Gestor do Contrato

Após conferência e aplicação das glosas cabíveis, encaminho-lhe a consolidação mensal, em duas vias, e demais documentos para o ateste final, encaminhando uma cópia deste Relatório ao Preposto para emissão da nota fiscal e a outra com os documentos anexados para a Área Financeira.

Fiscal Técnico
Carimbo/Data

ATESTES DO FISCAL ADMINISTRATIVO

Ao Preposto,

Atesto e aprovo os valores e quantitativos acima especificados e solicito a emissão da Nota Fiscal, nos parâmetros do presente relatório para que seja efetuado o pagamento. Caso não concorde com os valores descontados por razão de glosas, deverá encaminhar recurso com exposição das razões para a Secretaria de Administração, a quem caberá a decisão final.

Fiscal Administrativo
Carimbo/Data



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ANEXO V - DO TR

MODELOS DE ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO Nº

Contrato Número:

CONTRATADA:

TAREFA:

Execução Início:

Execução Final:

Área Requisitante:	Tipo: ROTINEIRA
	Custo Previsto em UST:
Tarefa/Demanda:	Objetivo:

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Custo Total
TOTAL PREVISTO PARA A OS			0

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS MÍNIMOS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1.			
2.			

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1.



Solicitação	Autorização	Execução
Demandante Carimbo/Data	Fiscal Técnico Carimbo/Data	Preposto da Contratada Carimbo/Data



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ORDEM DE SERVIÇO Nº

Contrato Número:

CONTRATADA:

TAREFA:

Execução Início:

Execução Final :

Área Requisitante:	Tipo: DEMANDA
	Custo Previsto em UST:
Tarefa/Demanda:	Objetivo:

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Comple- xidade*	Atividade	Formulação Do Custo	Custo Total
TOTAL PREVISTO PARA A OS			UST	0

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS MÍNIMOS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1.			
2.			
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES			
1.			



Solicitação	Autorização	Execução
Demandante Carimbo/Data	Fiscal Técnico Carimbo/Data	Preposto da Contratada Carimbo/Data



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ORDEM DE SERVIÇO Nº

Contrato Número:

CONTRATADA:

Execução Início:

Execução Final:

Área Requisitante:	Tipo: SUPORTE
	Custo Previsto em UST:

Tarefa/Demanda: REALIZAR SERVIÇOS DE SUPORTE DAS SEGUINTEs TAREFAS	Objetivo: Execução de tarefas do tipo suporte previstos para a área no período acima.
---	--

LISTA DE TAREFAS DE SUPORTE

Item	Tarefa	Resumo da Descrição	Custo Unitário	Estimativa de Suporte	Custo Total
TOTAL PREVISTO PARA A OS				UST	0

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista



Solicitação	Autorização	Execução
Demandante Carimbo/Data	Fiscal Técnico Carimbo/Data	Preposto da Contratada Carimbo/Data



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ANEXO VI - DO TR

NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO EXIGIDO

O presente documento estabelece critérios mínimos a serem exigidos da empresa CONTRATADA no tocante aos serviços prestados para a CONTRATANTE.

1. Objetivo

Definição de indicadores e metas para avaliação de serviços críticos relativos ao monitoramento e manutenção do ambiente de produção, atendimento a chamados técnicos e resolução de problemas, mantendo os níveis de qualidade exigidos.

2. Premissas e Responsabilidades

- As partes envolvidas providenciarão em até 60 (sessenta) dias, a partir da vigência do contrato, as customizações para que os aplicativos de monitoramento e gerenciamento do ambiente de produção gerem os relatórios necessários para a avaliação dos indicadores propostos neste anexo.
- A CONTRATADA deverá registrar o tempo de espera por chamados ou suporte que dependam de fatores dos quais não detém o controle, como informações de outros setores da CONTRATANTE e parada programada do ambiente de produção por determinação do gestor.
- As alterações que forem aprovadas de comum acordo deverão ser registradas em novo documento, assinado pelas partes, e anexado a este documento principal.
- Caso a Contratada não cumpra a meta estabelecida no mês, será gerada uma ocorrência e aplicadas as glosas previstas por cada item, mesmo em casos de reincidência.
- Nos casos em que não forem atingidas as metas causando prejuízo à CONTRATANTE, em virtude de eventuais paradas dos serviços críticos, será sugerida a aplicação de penalidades administrativas à empresa.
- As glosas previstas para cada indicador, se atingidas o seu limite máximo, além de aplicadas diretamente pelo gestor do contrato, deverão ser encaminhadas para a Administração do CONTRATANTE que iniciará o processo de apenação e multa previstas na cláusula contratual.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

3. Indicadores de Nível de Serviço

- **Serviços Críticos.** É obrigação a CONTRATADA manter os níveis de disponibilidades dos Serviços críticos abaixo indicados.

DISPONIBILIDADE		
01	Indicador	Disponibilidade dos Serviços Críticos (Mensal)
	Descrição	Os serviços considerados críticos e quaisquer outros que dêem suporte a eles deverão permanecer disponíveis para uso, em regime 24x7, desconsiderando as manutenções programadas
	Medição	O acompanhamento será feito por meio das ferramentas disponíveis, utilizadas pela CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a CONTRATADA. Cálculo: $\frac{100*(HTP - HMP - HIT - HIP)}{(HTP - HMP - HIT)}$
	Meta	99,50% de disponibilidade
	Ocorrência	Não cumprimento da disponibilidade estabelecida
	Glosa	0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida até o limite de 98,70%; 1% (um por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida entre o limite de 98,69% até de 97,70%, cumulativo com o primeiro percentual; 1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida abaixo do limite de 97,69%, cumulativo com os dois critérios acima, até o limite de 97,00%.

HTP – Horas Totais no Período = Dias do Mês x Horas Dias; HMP – Horas de Manutenção Pre-ventiva; HIP – Horas Indisponíveis no Mês; HIT – Horas Indisponíveis causadas por Terceiros



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- **Análise Proativa.** Deverão ser analisados em tempo real os desempenhos dos serviços críticos inserindo as manutenções e os suportes necessários de maneira a proporcionar a continuidade e disponibilidade dos serviços. Diariamente deverão ser analisados os registros internos dos hardwares e softwares para avaliação e detecção de intervenções necessárias, submetendo-os à CONTRATANTE para programação das intervenções que permitirem agendamento.
- **Intervenção Proativa.** É obrigação da CONTRATADA efetuar as intervenções necessárias em tempo de produção para sanar os erros apresentados nesta fase e que sejam de sua competência. Se as intervenções propostas forem para melhoria de desempenho ou compatibilização de ambiente e permitirem agendamento deverão ser submetidas para aprovação da CONTRATANTE antes de execução.

PROATIVIDADE		
02	Indicador	Supervisão e intervenção proativa (Mensal)
	Descrição	A manutenção proativa visa detectar com antecedência os possíveis problemas que possam vir a ocorrer devido à necessidade de suporte, como aplicação de atualizações, correções de drivers, ou algum outro dispositivo que possa impactar no desempenho ou disponibilidade dos Sistemas Monitorados pela CONTRATADA, podendo ser visualizados mediante acompanhamento e análise diária de desempenho e produção dos recursos.
	Medição	O acompanhamento será feito por meio das ferramentas disponíveis, utilizadas pela CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a CONTRATADA. Outras fontes de análise e acompanhamento são os logs dos servidores e dos serviços. O resultado das ocorrências será analisado diariamente pelo CONTRATANTE e classificadas conforme definição da correção aplicada.
	Meta	Número de incidente por falta de proatividade <= 4.
	Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (4 incidentes)



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

	Glosa	0,5% (zero vírgula cinco por cento) para cada incidente superior à meta definida até o limite de 8 incidentes; 1% (um por cento) para cada incidente superior a 8 até o limite de 16 incidentes; 1,5% (um e meio por cento) para cada incidente superior a 16 até o limite de 28 incidentes.
--	--------------	--

- **Abrangência dos Incidentes.** Serão computados para o indicador de incidentes todas as ocorrências e falhas ligadas com os serviços críticos, inclusive os não ligados diretamente, como cabeamento, controle de acesso, guarda de softwares e mídias, mas que, durante a análise, refletir como fatores causadores da incidência por culpa da CONTRATADA.
- **Responsabilização.** Não deverão ser computadas as falhas que tiveram seus fatores causadores por intervenções ou atos provocados por outros prestadores ou equipe da CONTRATANTE com ação imediata e que não permitiram análises e ações proativas por parte da CONTRATADA.

INCIDENTES		
03	Indicador	Incidentes que paralise serviços críticos (Mensal)
	Descrição	Medir a quantidade de ocorrências de Incidentes causados pela CONTRATADA em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos.
	Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável pelo serviço ou pelo Fiscal da CONTRATANTE que registrará a ocorrência. O registro deverá conter as causas do incidente, informando o fato causador, sendo considerados fator de medição os de erro operacional da CONTRATADA ou os causados por falta de ação proativa comprovadas pelos relatórios modelados.
	Meta	Número de incidentes $\leq$ 1.
	Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (1 incidente)



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

	Glosa	2% (dois por cento) para cada incidente superior a meta até o limite de 4 incidentes; 3% (três por cento) para cada incidente superior a 4 até o limite de 8 incidentes; 5% (cinco por cento) para cada incidente superior a 8 até o limite de 11 incidentes.
--	--------------	---



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- **Objetivo do Plano de Comunicação.** Informar às Áreas responsáveis pelos serviços das falhas e erros funcionais dos serviços corporativos, e comunicar aos gestores quando as falhas se tratarem de serviços críticos. A comunicação deverá ser feita por SMS ou por meio telefônico dentro dos prazos previstos na Matriz de Comunicação.
- **Matriz de Comunicação.** Define os setores a serem notificados conforme tipo de serviço, tempo máximo de espera, regras e padronização das mensagens, assim como a agenda de comunicação. A matriz deverá ser revisada mensalmente pela CONTRATADA, devendo estar atualizada quanto aos serviços e gestores a serem comunicados.

COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES		
04	Indicador	Número de falhas na notificação de incidências, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos (Mensal)
	Descrição	Medir a quantidade de falhas quando da notificação de incidentes, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos em produção para as equipes do CONTRATANTE.
	Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante da CONTRATANTE o qual será notificado via SMS, e/ou para aparelhos celulares, conforme definido na Matriz de Comunicação em contraposição com as Ferramentas de Controle. Falhas graves, como paralisação total dos sistemas considerados críticos, deverão ser notificadas em no máximo 10 (dez) minutos. O registro deverá ser feito pela área responsável ou Fiscal da CONTRATANTE e encaminhado aos gestores para acompanhamento e controle.
	Meta	Número de incidentes não notificados no mês $\leq$ 2.
	Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (2 notificações)
	Glosa	0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta até o limite de 10 ocorrências; 1% (um por cento) para cada falha de notificação superior a 10 até o limite de 20 ocorrências; 2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 20 até o limite de 28 ocorrências.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- **Prazo para execução das demandas.** Os prazos para execução das demandas, quando previstos em Ordens de Serviços, serão definidos em acordo com a CONTRATADA. Em casos emergenciais e de interesse da CONTRATANTE poderá ser necessária a utilização de recursos extras da CONTRATADA para atendimento.
- **Definição de prazos.** A definição de tempo para execução será feita de forma a atender os padrões de qualidade Certificados, a janela disponível para manutenções e as condições contratuais da prestação dos serviços.
- **Novas demandas.** Deverá ser previstos um prazo mínimo de reenquadramento para execução de novas demandas que promovam readaptação dos recursos técnicos da CONTRATADA.

EXECUÇÃO DE DEMANDAS		
05	Indicador	Atraso no Prazo de Entrega de Serviços (Mensal)
	Descrição	Medir o número de atrasos na execução das demandas de serviços, a falta de fechamento de chamados e solicitações emergenciais definidas pelo CONTRATANTE, bem como dos serviços executados e entregues fora do prazo pela CONTRATADA.
	Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante da CONTRATANTE por meio do processo de Requisição de Mudanças, Livro de Registro de Ocorrências, Solicitação de Serviços, Sistemas de Controle de Chamados e das próprias Ordens de Serviços.
	Meta	Número de atrasos <= 4.
	Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (4 atrasos)
	Glosa	0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta até o limite de 10 ocorrências; 1% (um por cento) para cada falha de notificação superior a 10 até o limite de 20 ocorrências; 2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 20 até o limite de 28 ocorrências.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- **Recovery de Serviços.** São considerados para o indicador as manutenções programadas ou emergenciais que necessitem de paralisação dos serviços com restabelecimento posterior. São atividades como de migração de servidores, expansão de discos, etc.
- **Consideração de Prazos.** Os prazos definidos para execução serão definidos com a CONTRATADA e/ou considerados pelos históricos de serviços semelhantes.

RECOVERY DE SERVIÇOS		
06	Indicador	Número de atrasos para o restabelecimento de serviços (Mensal)
	Descrição	Mede o número de vezes que um determinado serviço foi restabelecido em tempo maior que o máximo estabelecido (MTTR – “mean time to recovery”). No caso de sistemas e hardwares que possuam contrato de manutenção com terceiros, deverá ser aberto chamado junto à empresa responsável pela solução e o prazo para resolução do problema só voltará a ser contabilizado após a empresa contratada encerrar o chamado. Nestes casos a CONTRATADA deverá abrir o chamado, em no máximo, 01 (uma) hora de indisponibilidade do serviço, quando essa ocorrer fora do horário de produção e, em no máximo, 30 (trinta) minutos, quando em horário normal de produção.
	Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante do CONTRATANTE que receberá via SMS ou telefone celular (conforme plano de comunicação) às notificações de falha e de retorno dos serviços, e mediante registro da ocorrência em livro para esse fim, além de outras ferramentas de monitoração disponíveis. $MTTR = (TF - TI) - (TT + TR)$
	Meta	MTTR mensal de no máximo 2 horas em relação aos serviços de responsabilidade da CONTRATADA
	Ocorrência	Ocorrência máxima de dois eventos cujos valores de MTTR sejam superiores há 2 horas



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

	Glosa	0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta até o limite de 10 ocorrências; 1% (um por cento) para cada falha de notificação superior a 10 até o limite de 20 ocorrências; 2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 20 até o limite de 28 ocorrências.
--	--------------	--

TF – Hora Final de Disponibilização do Serviço; TI – Hora Inicial da Manutenção; TT – Tempo Destinado ao Suporte de Terceiros; TR – Tempo de Previsto para Realização do Serviço

4. Considerações Gerais

- **Período de Validação dos Indicadores (PV = HD x DM).** Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.
- **Percentual máximo de glosas (30%).** A soma total das glosas aplicadas no nível de qualidade não deverá ser superior a 30% (trinta por cento). Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida devendo o Gestor do contrato encaminhar o relatório de ocorrências para a administração da Contratada com o objetivo de aplicação das sanções administrativas previstas.
- **Novos serviços críticos.** Para inclusão de novos serviços críticos no acordo deverá a CONTRATANTE conceder um prazo de 60 (sessenta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ANEXO VII - DO TR

TERMO DE VISITA TÉCNICA

Declaro, para fins de participação no pregão nº ____, que tomei conhecimento de todas as informações necessárias para a identificação dos serviços licitados, bem como vistoriei os equipamentos e ambientes em que serão prestados os serviços, tomei conhecimento e cumpri as exigências expressas no edital e demais instrumentos, tendo sido sanada pela equipe técnica do IBICT todas as dúvidas que por ventura foram por mim questionadas e que marquei de próprio punho os itens abaixo.

☐	Entreguei o termo de responsabilidade e confidencialidade.
☐	Tive Vistas ao Anexo I – Descrição do Ambiente Computacional.
☐	Recebi o Anexo II – Catálogo de Tarefas.
☐	Recebi o Anexo II-A – Demandas.
☐	Recebi o Anexo II-B – Rotinas.
☐	Recebi o Anexo II-C – Suportes.
☐	Visitei os locais de realização dos serviços, como CPDs, ativos de redes, dutos de cabeamento, periféricos de apoio e setores de demanda e aprovação.
☐	Vistoriei o ambiente de trabalho destinado para execução dos serviços, e os recursos materiais disponibilizados para a equipe contratada.
☐	Conheci os modelos e quantidades de equipamentos hardwares e periféricos objeto dos serviços.
☐	Tomei conhecimento dos principais softwares, aplicativos e ferramentas auxiliares em utilização nos computadores servidores e estações de trabalho.
☐	Tomei conhecimento dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, certificações existentes, recomendações e



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

	normatizações do Órgão.
☐	Vistoriei o ambiente de monitoramento e ferramentas de software para acompanhamento de disponibilidade e desempenho dos recursos de infraestrutura.
☐	Estou ciente do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem contratados.
☐	Tomei conhecimento dos novos recursos em fase de contratação.
☐	Foram esclarecidas todas as minhas perguntas de modelagem, padronização e características técnicas adotadas pelo Contratante.

Brasília, / /2012.

CARIMBO E ASSINATURA DO RESPONSÁVEL TÉCNICO / REPRESENTANTE DA FIRMA

CARIMBO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE DO IBICT



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ANEXO VIII - DO TR

TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE

Termo de Responsabilidade e Confidencialidade para empresas pretendentes em concorrer no edital para contratação de serviços infraestrutura de rede com o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia.

Objetivo

Este termo de responsabilidade se aplica às empresas concorrentes no edital para contratação de serviços de infraestrutura de rede com o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, em que se comprometem a não divulgar as informações e dados expostos no anexo I do TR – Descrição do Ambiente computacional, caso não saírem vencedoras no processo licitatório, assumindo tais informações como reservadas.

Este compromisso se fará mediante a assinatura do representante autorizado da empresa, anexando às assinaturas a procuração e cópia da identificação do pretendente.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

Pelo presente Termo de Responsabilidade, eu _____, (dados civis), CPF nº _____, RG nº _____, (órgão emissor), representante da empresa _____, CNPJ nº _____, declaro ter tido vistas ao anexo I do TR, bem como ter recebido os anexos II, II-A, II-B e II-C do TR, Pregão nº _____, contendo as informações complementares que embasarão nossa proposta orçamentária no respectivo certame.

Por meio do presente termo de responsabilidade a empresa signatária, participante da licitação em epígrafe, compromete-se a manter sob sigilo as informações e dados contidos no anexo I do TR – Descrição do Ambiente computacional da rede IBICT do presente instrumento convocatório, comprometendo-se a assumir tais informações como reservadas.

Sob as penas da Lei, comprometo-me a não divulgar informações de status reservado.

Brasília, / /2012.

CARIMBO E ASSINATURA DO RESPONSÁVEL TÉCNICO / REPRESENTANTE DA EMPRESA

CARIMBO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE DO IBICT



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ANEXO IX - DO TR

MODELO DE TERMO DE SIGILO

A empresa XXXXXXXXXXXXXXXX pessoa jurídica estabelecida na XX, inscrita no CNPJ/MF com o n.XXXXXXXXXXXXXX, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente EMPRESA RECEPTORA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - IBICT, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do IBICT reveladas à EMPRESA RECEPTORA em razão de celebração do contrato de prestação de serviços junto ao IBICT.
2. A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, 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, dentre outros.
3. A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do IBICT, das informações restritas reveladas.
4. A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços ao IBICT, as informações restritas reveladas.
5. A EMPRESA RECEPTORA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao IBICT, devendo



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

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

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

8. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data da assinatura de contrato entre a EMPRESA RECEPTORA e o IBICT.

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

Brasília, XX de XXXX de 2012.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ANEXO X - DO TR

MODELO DA PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Dados Referentes à Contratação

Nº Processo	
Licitação nº	
Dia/Hora	

Discriminação dos Serviços

A	Data da apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo/Ano	
D	Nº de meses de execução contratual	

Identificação do Serviço

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Previsão de consumo anual
Contratação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação para atuar no suporte ao ambiente computacional de infraestrutura de rede do IBICT, em forma de serviço continuado e com base nos principais modelos de melhores práticas de gestão de serviços, os quais serão avaliados por meio de Níveis Mínimos de Serviços Exigidos - NMS.	UST	

MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo de serviço	O modelo de prestação de serviços, objeto da contratação, será do tipo linha de produção, devendo estar previsto em Tarefa, sendo solicitada pelo demandante em Ordens de Serviços.
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário base		
B	Adicional de periculosidade		
C	Adicional de insalubridade		
D	Adicional noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de hora extra		
G	Intervalo intrajornada		
H	Outros (especificar)		
Total da Remuneração			

MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

2	Benefícios Mensais e Diários	%	Valor (R\$)
A	Transporte		
B	Auxílio alimentação (Vales, cesta básica etc.)		
C	Assistência médica e familiar		
D	Auxílio creche		
E	Seguro de vida, invalidez e funeral		
G	Outros (especificar)		
Total de Benefícios mensais e diários			

Nota: o valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos Diversos	%	Valor R\$
A	Central de Atendimento (instalações físicas, central telefônica, link de comunicação, linhas telefônicas, móveis, equipamentos, hardware, software, suporte/manutenção de licenças de software, outros)		
B	Equipamentos		
C	Software de Gestão de Serviços		



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

D	Softwares de Apoio: gerenciamento remoto, geração de imagens, otimização de estação de trabalho, inventário, outros)		
E	Despesas de Deslocamentos		
F	Outros (especificar)		
	Total de Insumos Diversos		

MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS:

4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário Educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
TOTAL			

Nota (1) - Os percentuais dos encargos previdenciários e FGTS são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.

Nota (2) – Os percentuais incidem sobre a remuneração.

Submódulo 4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias

4.2	13º Salário e Adicional de Férias	%	Valor (R\$)
A	13 º Salário		
B	Adicional de Férias		
Subtotal			
C	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias		
TOTAL			

Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento Maternidade:	%	Valor (R\$)
A	Afastamento maternidade		



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
TOTAL			

Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para Rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado		
D	Aviso prévio trabalhado		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado		
TOTAL			

Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias		
B	Ausência por doença		
C	Licença paternidade		
D	Ausências legais		
E	Ausência por Acidente de trabalho		
F	Outros (especificar)		
SUBTOTAL			
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
TOTAL			

QUADRO RESUMO - Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas

4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	%	Valor (R\$)
4.1	13 º salário + Adicional de férias		
4.2	Encargos previdenciários e FGTS		
4.3	Afastamento maternidade		
4.4	Custo de rescisão		
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		
4.6	Outros (especificar)		



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

TOTAL		
-------	--	--

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		
B	TRIBUTOS		
	B1. Tributos Federais (especificar)		
	B.2 Tributos Estaduais (especificar)		
	B.3 Tributos Municipais (especificar)		
	B.4 Outros tributos (especificar)		
C	Lucro		
TOTAL			

Nota (1): Custos Indiretos, Tributos e Lucro por empregado.

Nota (2): O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

Quadro-resumo do Custo

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		%	Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração		
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários		
C	Módulo 3 - Insumos Diversos (especificar, se for o caso)		
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		
Subtotal (A + B +C+ D)			
E	Módulo 5 - Custos indiretos, tributos e lucro		
Valor total por empregado			

1. Preencher uma planilha para cada complexidade e/ou grupo de especialização que contenham a mesma remuneração mensal.

2. Preencher todos os campos, incluindo os que não se aplicam que deverão conter valor igual a zero.

3. Caso algum insumo não esteja relacionado, incluir na planilha.

Observação: A licitante poderá utilizar o **manual de orientação para preenchimento da planilha de custo e formação de preços publicado pelo MPOG em junho de 2011** e disponível para consulta no site www.comprasnet.gov.br, observando o disposto no Art 13 da IN 02/2008 com suas alterações.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

PROPOSTA DE PREÇOS

Objeto da Contratação	QTD de UST	Valor Unitário	Valor Anual em R\$
Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação – TI, conforme objeto estabelecido neste Termo de Referência.			



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ANEXO XI - DO TR

RELAÇÃO DE SOFTWARE

Tabela – Descrição dos Sistemas Legados da CONTRATANTE.

	SISTEMA / PORTAL	Plataforma Tecnológica	Gestor	Finalidade	Situação Atual
1	Portal de Normas e Serviços Internos	Zope/Plone (ZP)	CGTI	Portal que contem toda a documentação do IBICT, como: normas, planejamento, serviços, documentações de sistemas.	Produção
2	Portal do Fundo Nacional para a Erradicação do Trabalho Infantil	Zope/Plone	CGTI/Ministério da Justiça	Portal do Fundo Nacional para a Erradicação do Trabalho Infantil do Ministério da Justiça	Produção
3	Portal do IBICT	Zope/Plone	Núcleo de Comunicação	Portal de informação do IBICT	Produção
4	Portal do SIVEN Intranet	PHP, MySQL	CGTI	Intranet do IBICT	Produção
5	Portal do Canal Ciências	Open CMS, Oracle	CGTI	Portal de popularização do conhecimento científico ao ensino formal, facilitando e orientando as buscas e o acesso à informação em rede eletrônica.	Produção



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

6	Sistema Trac	PHP	CGTI	Sistema de abertura e controle de ordens de serviço	Produção
7	Sistema de Protocolo	PHP	CGTI	Sistema de Protocolo, controle de documentos tramitados do IBICT.	Produção
8	Portal Elo do Saber	ZP, DSpace, MySQL	CGPD	Sistema de intercâmbio de livros e troca de conhecimento	Homologação
9	Sistema da Incubadora de Revistas do SEER-Inseer	JOOMLA, MySQL	COLI	O objetivo desta iniciativa é apoiar e estimular a construção e manutenção de revistas científicas de acesso livre na Internet.	Produção
10	Portal do SEER	JOOMLA, MySQL	COLI	Portal de Informação sobre usuários do sistema de Editoração Eletrônica de Revista (Absorção/Treinamento do Software "OPEN JOURNAL")	Produção
11	Sistema do software E-prints – DICI		COLI	Sistema de repositório digital que armazena qualquer tipo de documento	Produção
12	Sistema do Dspace	JOOMLA, MySQL (Portal) Java (sistema)	COLI	Sistema do Repositório Digital que possibilita a criação de repositórios digitais com funções de captura, distribuição e preservação da produção intelectual, permitindo sua adoção por outras instituições em forma consorciada federada.	Produção



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

13	Sistema de Bibliotecas Virtuais Temáticas	Java,Postgres ASP,MS-SQL	COLI	São coleções referenciais que reúnem e organizam informações, presentes na Internet, sobre determinadas áreas do conhecimento. O IBICT ficará responsável em desenvolver o seu próprio software e será o distribuidor da Tecnologia	Produção
14	Portal de Periódicos e Repositórios de Acesso Livre - OASIS	ZP, OmniFind, Oracle, Postgres	COLI	Portal Brasileiro de repositórios e periódicos de acesso aberto que permite, por meio de uma única interface, a pesquisa simultânea em todos os repositórios digitais e periódicos científicos eletrônicos que utilizam o protocolo OAI-PMH	Produção
15	Sistema On-Line de Apoio a Congressos-SOAC	JOOMLA, MySQL	COLI	Apoio a execução de Congressos.	Produção
16	Sistema de Avaliação de Produtos e Serviços do IBICT	Java	COAT	Avaliar os produtos e serviços do IBICT a partir da análise dos dados qualitativos e quantitativos resultantes da aplicação do software que prevê a utilização de formulários eletrônicos Desenvolver a partir dessas informações coletadas uma base de dados estatística e fornecidos pelo software Zomerang, elaborando relatórios dinâmicos a partir dos cruzamentos de dados.	Homologação
17	Sistema da Biblioteca	ZP, OmniFind,	COAC	Objetiva integrar, em um só portal, metadados	Produção



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

	Digital de Tese e Dissertações-BDTD	Oracle, MySQL, Java		de teses e dissertações existentes no país, assim como disponibilizar em todo o mundo, via Internet, o catálogo nacional de teses e dissertações em texto integral	
18	Sistema de Publicação Eletrônica de Teses e Dissertações-TEDE	PHP	COAC	Objetiva proporcionar a implantação de bibliotecas digitais de teses e dissertações nas instituições de ensino e pesquisa e sua integração à Biblioteca Digital de Teses e Dissertações - BDTD nacional. Distribuído, gratuitamente, pelo IBICT	Produção
19	Sistema da Biblioteca do IBICT	PHP	COAC	Sistema de Catalogação da Biblioteca do IBICT	Produção
20	Portal da Rede de Informação em Arranjo Produtivos Locais de base mineral	ZP, MySQL	CGPD	Portal com o objetivo de implantar uma rede de informação como meio de fomentar o fluxo de informação entre os diversos Arranjos Produtivos Locais - APL's de base mineral no Brasil.	Produção
21	Portal Rede de Tecnologia Social - RTS	ZP, MySQL	CGPD	Portal da Rede de Tecnologia Social e da Plataforma de Gestão do Conhecimento da RTS	Produção
22	Sistema da Comunidade Rede de Tecnologia Social - RTS	Java	CGPD	Sistema da Comunidade Virtual para os membros do projeto RTS	Produção
23	Sistema do Fomento	Forms, PHP	CGPD	Sistema Integrado de Informação sobre fomento	Produção



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

	em C&T- Prossiga			em C&T. Disponibiliza informação sobre as atividades de pesquisa em andamento no país financiadas por agências de fomento a C&T&I. Tem como principal público-alvo pesquisadores, docentes e gestores.	
24	Sistema de Instituições de C&T Prossiga	Jaguar, Oracle Java, PHP, Forms	CGPD	Sistema reúne em um único banco de dados, informações cadastrais (exemplo, endereço, telefone, fax, e-mail, URL) sobre instituições de C&T e seus órgãos subordinados, principalmente sobre Instituições de Ensino Superior, Instituições de Pesquisa e Institutos Tecnológicos, no Brasil e algumas do exterior.	Produção
25	Sistema de Mercado de Trabalho em C&T- Prossiga	Jaguar, Oracle, Forms	CGPD	Sistema que alimenta a base de dados de mercado de trabalho e tem como objetivo estimular a utilização, no setor de Ciência e Tecnologia, de recursos humanos especializados, facilitando a integração de docentes, pesquisadores, gestores, consultores e técnicos de nível superior e médio ao mercado de trabalho contribuindo para a divulgação de oportunidades de trabalho	Produção
26	Portal Intranet do Prossiga	ASP, Oracle, PHP	CGPD	Portal da Intranet com objetivo de gerar relatórios estatísticos dos registros incluídos nos serviços: Mercado, Instituição e Eventos	Desuso



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

27	Sistema de Serviço Brasileiro de Respostas Técnicas - SBRT	ZP, JAVA, Postgres, OmniFind	CGPD	Sistema com objetivo buscar, por meio da conexão entre as instituições participantes, a solução para as questões apresentadas pelas empresas demandantes, mediante o fornecimento de resposta técnicas	Produção
28	Sistema de Informação sobre Tecnologia Industrial Básica - INFOTIB	Java, Oracle	CGPD	O Sistema de Informação sobre Tecnologia Industrial Básica tem por objetivo a disponibilização de informações sobre as empresas que ofertam serviços tecnológicos no Brasil e as empresas que demandam estes serviços.	Produção
29	Portal da Avaliação do Ciclo de Vida- ACV	ZP, Postgres	CGPD	Portal de acesso a toda comunidade, com objetivo de disseminar informações sobre ACV e fornecer ferramentas de apoio para interessados no assunto.	Produção
30	Projeto OmniFind Implantação de nova versão	OmniFind	CGTI	Software com novas funcionalidades e mecanismos de busca corporativa e indexação de documentos	Em execução
31	Portal Prossiga	ASP, MS-SQL	CGPD	Portal do Prossiga com a chamada de todos os serviços do Prossiga	Produção
32	Portais Temáticos do	ASP,MS-SQL	CGPD	São portais temáticos do serviço prossiga	Produção



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

	Prossiga				
33	Sistema do Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Seriadas - CCN	Jaguar, Java, Oracle, Forms	COAC	Sistema que reúne, em um único Catálogo Nacional de acesso público, as informações sobre publicações periódicas técnico científicas reunidas em centenas de catálogos distribuídos nas diversas bibliotecas do país.	Produção
34	Sistema de Comutação Bibliográfica – COMUT	Java, Oracle	COAC	Sistema que permite a obtenção de cópias de documentos técnico-científicos disponíveis nos acervos das principais bibliotecas brasileiras e em serviços de informação internacionais	Produção
35	SISMID/MID - Sistema de apoio ao Mapa de inclusão Digital do IBICT	JOOMLA, MySQL, PHP	CGPD	Sistema que atualiza alguns módulos da inclusão digital	Produção
36	Portal de Inclusão Digital do IBICT	JOOMLA, MySQL, PHP	CGPD	Um portal para apoiar o governo federal nas ações de inclusão digital	Produção
37	Moodle	Moodle.PHP,MySQL	CGPD	Ferramenta de ensino a distância utilizado em vários projetos	Produção
38	Projeto Versão Eletrônica da CDU	Java	COED	Um projeto para disseminação por meio digital da CDU.	Em planejamento



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

39	Projeto do DOI-Brasileiro	Java	COLI	Sistema catalogação de identificador digital. Tem o objetivo de criar uma identificação única para os documentos digitais. O IBICT será o distribuidor da Tecnologia no Brasil	Em planejamento
40	Projeto Tesouros	Java,Postgres	COLI	O IBICT desenvolverá um tesouro próprio e será o distribuidor da Tecnologia	Em planejamento
41	Projeto Preservação Digital	Lockss, Java	COAC	Colaborar com as bibliotecas universitárias a preservar as teses e dissertações usando o software LOCKSS para backup das ultimas versões desse documentos criando assim a preservação digital do mesmo (Vinculado com o projeto de backup da Coordenação de Informática)	Em planejamento
42	Projeto da Incubadora do Blog	Java	COLI	Estabelece as condições necessárias para a criação de um serviço de hospedagem de blogs destinados à comunidade científica por meio de recursos adequados de hardware e software.	Em planejamento
43	Criação do Laboratório do Blog	Wordpress	COLI	Estabelecer as condições necessárias para a criação de laboratório para criação de blog e software.	Em planejamento
44	Banco de Soluções em Inclusão Social	Java, Oracle	CGPD	Oferecer um banco de respostas especializadas em inclusão digital.	Em planejamento



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

45	Projeto para Integração de Sistemas de Informação dos Institutos de Pesquisa do MCT	ZP, OmniFind, IBM Connections	CGPD	Criação de um portal que integre conteúdos específicos, previamente definidos, disponíveis nos Institutos de Pesquisa do Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), a serem disseminados em extranet.	Em planejamento
46	Projeto Centro de Difusão de Conteúdos Áudio Visuais em Ciência e Tecnologia	Java, Oracle	CGPD	Criação de um centro para difusão de conteúdos audiovisuais sobre o Ministério da Ciência e Tecnologia e Inovação e seus Institutos de Pesquisa.	Em planejamento
47	Sistema de Coleções de Microorganismos – SICOL	ZP, OmniFind	CGTI	Em integração junto com sistemas do Centro de Referencia em Informação Ambiental - CRIA	Em implantação
48	Sistema Bibliodata	ASP, Oracle, Delphi 5 e 7 , Fox-Pro	CGPM	Projeto para instalação do software Bibliodata da FGV para o IBICT.	Em implantação
49	Revistas	ASP, Oracle	CGPM	Software Revist@s instalado em servidor do IBICT para a integração de todas as UP's;	Produção
50	BDN APL	OpenCMS, Oracle	MDIC, IBICT	Banco de Dados Nacional de APL's – Arranjo Produtivo Local	Produção
51	Portal APL	OpenCMS, Oracle	MDIC, IBICT	Portal Observatório Nacional de APL's	Produção



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

52	Rede Nacional de APL´s	IBM Lótus Connections, Quickr	CGTI	Rede Social dos APL´s	Produção
53	Rede Social IBICT	IBM Lótus Connections, Quickr	IBICT	Rede Social de Aplicações IBICT	Em homologação
54	Rede de Bibliotecas das UP do MCTI	IBM Lótus Connections, Quickr, ZP	IBICT	Rede de Bibliotecas das UP´s do MCTI	Em homologação



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ANEXO XII - DO TR

QUADRO DE CERTIFICAÇÕES

Tarefas	Especificação	Tipo de Certificação
R-005	Mensageria e Colaboração	LPIC-1 (IBM – Lotus Notes)
R-008	Sistema Operacional Windows	MCSA
R-008	Sistema Operacional Linux	LPIC-1 ou RHCT
R-009	Ambiente Virtualizado	CCA for Citrix XenServer
R-012	Ferramentas de controle de segurança em ambiente Linux	LPIC-1 ou RHCT
R-012	Ferramentas de controle de segurança em ambiente Windows	MCSA
R-013	Infraestrutura WEB Linux	LPIC-1 ou RHCT
R-013	Infraestrutura WEB Windows	MCSA
S-002	Servidor Linux	LPIC-1 ou RHCT
S-003	Servidor Linux	LPIC-1 ou RHCT
S-005	Equipamentos de rede	3Com Certified Solutions Expert (tirar)
S-012	Instalação de Servidor Windows	MCSA
S-013	Criação de Novo Compartilhamento	MCSA
S-014	Criação e Configuração de Discos Rígidos	MCSA para Windows LPIC-1 ou RHCT para Linux CCA for Citrix X
S-015	Ambiente Windows	MCSA
S-015	Ambiente Linux	LPIC-1 ou RHCT



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

S-017	Montagem e Configuração de Cluster	MCSA para Windows LPIC-1 ou RHCT para Linux CCA for Citrix XenServer
S-018	DHCP e DNS	LPIC-1 ou RHCT para Linux
D-012	Cluster em Ambiente Windows	MCSA
D-012	Cluster em Ambiente Linux	LPIC-1 ou RHCT para Linux
D-014	Solução de EPM	MCITP: Enterprise Project Management with Microsoft Office Project Server



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ANEXO – XIII - DO TR

PROVA DE CONCEITO

1. A adjudicação da licitação pelo Pregoeiro ficará sujeita à comprovação de conformidade do objeto da solução de Gestão de Serviços, que será realizado na sede do IBICT em Brasília/DF pela licitante vencedora do menor preço, com supervisão da equipe técnica do IBICT.
2. A etapa de avaliação do Sistema de Gestão de Serviços de TIC será realizada na fase de habilitação do processo licitatório
3. A prova de conceito permitirá ao IBICT averiguar se a licitante de fato detém os atributos necessários para realizar os serviços a serem contratados de acordo com os padrões de qualidade, eficiência, eficácia e controle exigidos e de acordo com as especificações técnicas do Termo de Referência,
4. A comprovação de conformidade do objeto se dará, inicialmente, por apresentação da documentação técnica comprobatória fornecida pelo fabricante da solução ofertada (CDs, manuais, guias de instalação e outros documentos homologados pelo fabricante).
5. Os requisitos tecnológicos, funcionais e não funcionais da ferramenta descritos no ANEXO III - Conformidade do Objeto deverão ser comprovados em 100% (cem por cento). Os testes serão públicos a todas as licitantes interessadas e credenciadas no certame.
6. Para realização da prova de conceito, a licitante vencedora do menor preço deverá apresentar ao IBICT a documentação técnica comprobatória (item 4) e a Lista de Requisitos, com objetivo de facilitar a identificação e conferência do atendimento dos requisitos por parte da equipe do IBICT, conforme modelo descrito a seguir:

Lista de Requisitos

Numero do item	Descrição	Documentação comprobatória (Pág/item.)	Atendido
.....			☐
			☐
.....			



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

7. A Lista de Requisitos deverá indicar ponto a ponto o atendimento de todos os requisitos descritos no Anexo III do TR, indicando a página/item da documentação do fabricante para cada requisito exigido.
8. A licitante vencedora do menor preço deverá apresentar a documentação técnica comprobatória e a Lista de Requisitos junto com a **Planilha de Preços** para realização desta etapa.
9. A licitante vencedora do menor preço deverá realizar a instalação/configuração em 01 (um) dia e demonstração prática dos requisitos tecnológicos e simulações solicitadas da solução no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis subsequentes, improrrogáveis, a contar da data da convocação pelo Pregoeiro.

A licitante vencedora poderá atender a fase de demonstração com até 03 (três) representantes legais. As demais licitantes interessadas em acompanhar poderão participar com até 02 (dois) representantes legais cada. Todos os participantes serão registrados em ata, durante os dias que ocorrer a demonstração.
10. O Pregoeiro tornará público, a todas as licitantes credenciadas no certame, dia e hora em que a demonstração (prova de conceito) será realizada.
11. Durante a demonstração, a equipe técnica do IBICT solicitará diretamente para licitante vencedora o requisito a ser comprovado. A licitante vencedora fará a demonstração dirigida para equipe técnica do IBICT. Ao final da demonstração a equipe técnica do IBICT anotará em relatório técnico se julga atendido ou não a demonstração.
12. As dúvidas e/ou necessidades de esclarecimentos deverão ser formalizada por escrito pelo representante das empresas interessadas e encaminhada para a equipe técnica do IBICT, que avaliará a pertinência da mesma. Caso se julgue pertinente, a equipe técnica do IBICT solicitará a empresa licitante vencedora para responder ao questionamento.
13. O resultado dos testes será apresentado no prazo de até 02 (dois) dias úteis, a contar do dia seguinte ao final da prova de conceito.
14. O resultado terá a seguinte categorização:
 - 14.1. CLASSIFICADA: os testes comprovam que a Licitante **atende** a todos os requisitos exigidos pela equipe técnica do IBICT;
 - 14.2. DESCLASSIFICADA: os testes comprovam que a Licitante **não atende** a todos os requisitos exigidos pela equipe técnica do IBICT;



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

15. Após o período de demonstração, a solução será desinstalada tão logo terminem todas as dúvidas e questões acerca da solução ofertada.
16. Caso a licitante vencedora do menor preço seja considerada desclassificada, o Pregoeiro convocará a licitante classificada subsequentemente, para prova de conceito.
17. Se todas as licitantes forem consideradas desclassificadas o Pregoeiro agendará nova data para o certame.
18. Havendo uma licitante vencedora do menor preço CLASSIFICADA, o Pregoeiro seguirá com os tramites de adjudicação e homologação da respectiva proposta vencedora.
19. Será emitido um relatório descrevendo os exames realizados e contendo a aprovação ou não da prova de conceito.
20. Caso a licitante convocada não consiga realizar a demonstração/prova de conceito de acordo com as características descritas acima, ela será desclassificada e será convocada a próxima licitante classificada na posição imediatamente subsequente.
21. Todos os custos relativos à demonstração/prova de conceito ficarão a cargo da licitante, a qual não terá direito a qualquer indenização, inclusive no caso de não ser classificada.
22. A licitante deverá também demonstrar na prova de conceito os seguintes recursos obrigatórios e as características operacionais e de tecnologia requeridos para a solução de gestão a ser utilizada através do sistema de Gestão dos Serviços de TIC no âmbito do IBICT:
 - 22.1. Ser de propriedade da CONTRATADA ou esta possuir licença de uso do sistema;
 - 22.2. O sistema deve ser multiusuário e operar na web;
 - 22.3. Possuir manuais e help (ajuda) de utilização das funções do sistema em Português (Brasil);
 - 22.4. Manter registro de logs das atividades;
 - 22.5. A CONTRATADA deverá possuir meios para alterar, configurar e adaptar o sistema às necessidades da CONTRATANTE no escopo deste objeto;
 - 22.6. Possuir base de dados implementada em SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de dados) de domínio da CONTRATADA;
 - 22.7. Permitir a parametrização e customização de indicadores de níveis mínimos de serviços (NMS) de acordo com o Catálogo de Tarefas da CONTRATANTE, sempre determinando de forma automática os prazos



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- previstos para cada chamado. Caso sejam ultrapassados os prazos de atendimento, a solução fará a notificação através da console e/ou envio de mensagem eletrônica e/ou mensagem de texto SMS;
- 22.8. Permitir a integração com sistemas de email;
 - 22.9. Permitir a integração com LDAP;
 - 22.10. Permitir a integração com API (Application Programming Interface);
 - 22.11. Capacidade de importar IC's (itens de configuração) já existentes em inventário e gestão de ativos;
 - 22.12. Permitir a abertura de chamados via telefone, email, web e ferramentas de monitoramento;
 - 22.13. Permitir o encaminhamento/escalonamento automático e manual das requisições de serviços e chamados para um técnico ou para um grupo de trabalho responsável;
 - 22.14. Permitir operar em ambiente WEB, possibilitando ao usuário abertura de ordens de serviço, consultas de chamado e acesso à base de conhecimentos, acesso a uma base de FAQ (perguntas e respostas frequentes) com o uso de browser padrão de mercado;
 - 22.15. Possibilitar a verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário;
 - 22.16. Permitir controlar e gerenciar ordens de serviço;
 - 22.17. Manter o histórico de todos os problemas e soluções encontradas, para pesquisas posteriores;
 - 22.18. A ferramenta deverá comprovar a aderência à metodologia ITIL para Central de Atendimento, Gestão de Incidentes, Problemas, Configuração, Mudança, Base de Conhecimento e Nível de Serviço pelo menos;
 - 22.19. **Situação 1 da Prova de Conceito:**
 - 22.19.1. Registrar, em base de dados, os chamados realizados pelo usuário final, no módulo de atendimento, relatando um incidente contemplando no mínimo, as seguintes informações:
 - 22.19.1.1. Número de chamado (protocolo);
 - 22.19.1.2. Número da Ordem de Serviço.
 - 22.19.1.3. Número do Contrato de cobertura do serviço;
 - 22.19.1.4. Descrição da requisição/chamado;
 - 22.19.1.5. Descrição da situação transmitida pelo solicitante;
 - 22.19.1.6. Classificar o chamado.
 - 22.19.1.7. Data e horário de abertura/alteração e de conclusão;



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 22.19.1.8. Prioridade do chamado;
- 22.19.1.9. Responsável pelo chamado (nome, e-mail, telefone, lotação);
- 22.19.1.10. Status do atendimento;
- 22.19.1.11. Identificador do equipamento (número patrimônio);
- 22.19.1.12. Técnico responsável pelo atendimento;

22.19.2. Na sequência, após o registro no sistema, a Central de Atendimento deverá identificar e classificar o chamado, buscando as informações necessárias ao diagnóstico, de forma a resolvê-lo já no primeiro momento (N1), com apoio da Base de Conhecimento, da Base de Erros Conhecidos e dos Itens de Configuração. A Central de Atendimento deverá, ainda, contemplar as seguintes informações:

- 22.19.2.1. Data e horário de início de atendimento (caso tenha sido recepcionado em tempo superior a 10 (dez) minutos, registrar o fato no sistema);
- 22.19.2.2. Definir o tipo e a tarefa a ser realizada, obtida a partir do Catálogo de Tarefas;
- 22.19.2.3. Indicar o nome, e-mail, telefone, lotação, equipamento e/ou serviço a ser atendido;
- 22.19.2.4. Descrever informações complementares;
- 22.19.2.5. Rever prioridade (se for o caso);
- 22.19.2.6. Rever severidade (se for o caso);
- 22.19.2.7. Registrar o nível de serviço estabelecido no contrato, segundo classificação da Tarefa (Catálogo de Tarefa), contemplando a metodologia de cálculo definida;
- 22.19.2.8. Registrar os procedimentos adotados pelo atendimento de 1º nível;
- 22.19.2.9. Encerrar o chamado e realizar a pesquisa de satisfação.

22.19.3. A Central de Serviços encaminha/escalona um chamado não resolvido no N1 para área/grupo responsável pelo atendimento N2 do contrato em referencia, conforme classificação do serviço.

22.19.4. A contratada deverá iniciar o atendimento remoto do chamado completando, no mínimo, os dados descritos a seguir:

- 22.19.4.1. Possibilitar visualizar da data/hora limite do prazo de entrega, conforme nível de serviço estabelecido;
- 22.19.4.2. Apontar o técnico responsável pela execução do chamado;
- 22.19.4.3. A contratada deve alterar classificação do chamado para “Problema”.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 22.19.4.4. Possibilitar o registro no sistema data/hora que o atendimento é iniciado e concluído, bem como as atividades executadas e a solução e/ou o serviço realizado, para geração das estatísticas de desempenho e avaliação do cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos.
 - 22.19.4.5. A área responsável deverá aprovar e fechar o chamado no módulo da central de atendimento, com atraso em relação ao estabelecido no respectivo nível de serviço.
 - 22.19.4.6. O Fiscal da CONTRATANTE poderá abrir e visualizar consulta/relatório de atendimento do chamado, contendo os dados listados nesta simulação, bem como a informação destacada de que o atendimento foi realizado em desacordo com o nível de serviço estabelecido. Exibir também o valor de glosa a ser aplicado na fatura mensal de Ordem de Serviço correspondente.
 - 22.19.4.7. O usuário final e/ou equipe gestora poderá a qualquer tempo consultar o andamento do chamado que foi aberto por ele, sendo possível visualizar todas as vinculações realizadas ao chamado em questão.
- 22.20. Situação 2 da Prova de Conceito:**
- 22.20.1. O usuário solicitará um atendimento de manutenção corretiva/adaptativa, de sistema legado relatando um problema gerado em função de uma rotina executada.
 - 22.20.2. A central de atendimento deverá identificar, qualificar e encaminhar o chamado para área responsável pelo atendimento presencial (N2), conforme classificação do serviço. A área responsável, por sua vez, aciona o técnico responsável pela execução do respectivo serviço para atuar na solução do chamado.
 - 22.20.3. A contratada deverá iniciar o atendimento do chamado no módulo de Gerencia de Mudança, completando, no mínimo, os dados descritos a seguir:
 - 22.20.3.1. Data limite de entrega, conforme ordem de serviço;
 - 22.20.3.2. Apontar o(s) sistema(s) que sofrerão o ajuste corretivo/adaptativo;
 - 22.20.3.3. Apontar o responsável pela execução do chamado;
 - 22.20.4. A contratada deverá registrar no módulo de gerencia de mudança a conclusão dos ajustes corretivos/adaptativos, disponibilizando a alteração para realização de testes.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 22.20.5. A contratada deverá registrar no módulo o planejamento dos testes para os ajustes corretivos/adaptativos realizados.
 - 22.20.6. A contratada deverá registrar no módulo o(s) script(s) necessários para realização do(s) teste(s).
 - 22.20.7. A contratada deverá registrar no módulo as evidências de que os testes foram executados com sucesso, sem falhas nos ajustes corretivos/adaptativos realizados.
 - 22.20.8. A contratada deverá concluir no módulo de gerencia de mudança o atendimento do chamado, atualizando automaticamente as informações que são recuperadas na central de atendimento.
 - 22.20.9. A equipe de controle deverá aprovar e fechar o chamado no módulo de atendimento.
 - 22.20.10. Demonstrar consulta/relatório de atendimento do chamado, contendo todos os dados listados nesta simulação.
- 22.21. Situação 3 da Prova de Conceito:**
- 22.21.1. A área técnica do IBICT executará a instalação e remoção de software em uma estação de trabalho de usuário por meio de suporte remoto utilizando a ferramenta integrante da solução. A solução de gestão de configuração deve detectar as mudanças ocorridas no equipamento por meio de monitoramento dos ativos e serviços, com a atribuição de limites de alertas, com o envio de mensagens de correio eletrônico e/ou mensagem texto SMS aos técnicos e administradores cadastrados;
 - 22.21.2. A base de dados deverá permitir a inclusão de um campo contendo o número de patrimônio do equipamento, de forma a identificá-lo e, eventualmente, possibilitar integração com a base de dados do Controle Patrimonial da CONTRATANTE;
- 22.22. Situação 4 da Prova de Conceito:**
- 22.22.1. Possibilitar a Contratada durante o atendimento remoto de um chamado procedendo:
 - 22.22.1.1. Acessar a base de conhecimento com mecanismo de busca e possibilitar a inserção de informações na mesma;
 - 22.22.1.2. Demonstrar a possibilidade de importar e exportar registros da base de conhecimento para outros ambientes da CONTRATANTE;



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

22.23. Situação 5 da Prova de Conceito:

22.23.1. A solução ofertada deverá ter a capacidade de fornecer, pelo menos, os seguintes relatórios/consultas, exportáveis para os formatos XLS, RTF, TXT;

22.23.1.1. Relatórios dos níveis de serviço atingidos e não atingidos por período, OS;

22.23.1.2. Indicadores de desempenho das equipes dos 1º, 2º e 3º níveis, incluindo quantidade de chamados atendidos; quantidade de ordens de serviço abertas e concluídas; tempo médio de atendimento e tempo de trabalho efetivo;

22.23.1.3. Estatísticas de atendimento por chamados, por período, assunto, usuário, grupos, setores da CONTRATANTE, incidentes, problemas e outros;

22.23.1.4. Estatísticas de atendimento confrontando níveis de serviço definidos versus os alcançados, por Ordem de Serviço ou sinteticamente por: período, tarefa, atividade, tipo, assunto, usuário, grupos, setores e outros;

22.23.1.5. Resultados mensais de tempo de atendimento, histórico de falhas e ações de recuperação de serviços e equipamentos;

22.23.1.6. Relatórios de gestão e controle de OS.

23. Para efeito de demonstração dos requisitos previstos nessa prova de conceito, o IBICT disponibilizará o(s) ambiente(s) de teste (s) descrito(s) a seguir onde a Licitante poderá escolher:

23.1. Ambiente cliente/servidor

23.1.1. Servidor

23.1.1.1. Memória RAM 4 GB

23.1.1.2. Processador com 4 (quatro) núcleos de processamento

23.1.1.3. HD com 04 Gigabytes livres para dados.

23.1.1.4. O espaço em disco não considera a instalação do Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados e do Sistema Operacional

23.1.1.5. Oracle versão 9x ou superior

23.1.1.6. Microsoft Windows Server 2003 ou superior

23.1.2. Configuração da estação cliente



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- 23.1.2.1. Memória RAM 1 GB
- 23.1.2.2. Processador 2 GHz
- 23.1.2.3. HD no mínimo 500 MB livres.
- 23.1.2.4. Windows XP ou superior.
- 23.1.2.5. Driver ODBC de conexão ao Banco de dados instalado. O driver ODBC será da mesma versão do banco de dados no Servidor.
- 23.1.2.6. A máquina estará configurada na rede de forma que consiga fazer conexão ODBC com o Banco de Dados do Servidor.
- 23.1.2.7. A máquina estará configurada de forma que o usuário que for utilizar o sistema tenha condição e permissão de acessar e de mapear.

23.2. Ambiente WEB

23.2.1. Servidor

- 23.2.1.1. Memória RAM – 4 GB
- 23.2.1.2. Processador com 2 (dois) núcleos de processamento
- 23.2.1.3. Windows 2003/2008 com o IIS (Internet Information Server) instalado e configurado para rodar páginas ASP.
- 23.2.1.4. Driver ODBC de conexão ao Banco de dados instalado. O driver ODBC será da mesma versão do banco de dados no Servidor.
- 23.2.1.5. Esta máquina estará configurada na rede de forma que consiga fazer conexão ODBC com o Banco de Dados do Servidor.

23.2.2. Configuração da estação cliente

- 23.2.2.1. Navegador (Browser) para a Web Internet Explorer 7.0 ou superior ou Firefox.
- 23.2.2.2. A máquina estará configurada na rede de forma que consiga fazer requisições TCP/IP para o servidor WEB.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ANEXO II - DO EDITAL

MINUTA DE ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

Aos ____ dias de _____ do ano de _____, o **INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA – IBICT** com sede no SAS Quadra 05, Bloco H Lote 06 - Brasília/DF, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 04.082.993/0001-49 representado pelo seu Diretor, **EMIR JOSÉ SUAIEN**, brasileiro, casado, residente e domiciliado nesta cidade na SHIS QI 23 Conj. 08 Casa 04, Lago Sul, CPF/MF 001.888.831.34, portador da Carteira de Identidade nº 116.375 – SSP – DF nomeado pela Portaria nº 260, da Casa Civil da Presidência da República, de 12 de abril de 2005, DOU de 13/04/2005, consoante delegação de competência que lhe foi outorgada pela Portaria MCT nº 407, de 29 de junho de 2006, DOU de 30/06/2006, nos termos e de acordo com a Lei nº 10.520/02, Decreto nº 5.450/05, Decreto nº 3.931/01, Lei Complementar nº 123/06, Decreto nº 6.204/07, Lei nº 8.666/93, e das demais normas legais aplicáveis, em face da classificação da proposta apresentada no Pregão Eletrônico por Registro de Preços nº 10/2012, cujo resultado foi publicado no Diário Oficial da União e homologado pelo Diretor do IBICT, às fls. _____ do processo nº 01210.002051/2012-13, **RESOLVE** registrar os preços para a prestação de serviços Sustentação e Suporte à Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações – TIC nas instalações do IBICT/DF, IBICT/RJ e POP/DF - compreendendo os serviços de atendimento a usuário, suporte técnico a infraestrutura de TIC e sustentação aos sistemas legados do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT, além de implantação, operação e gestão da Central de Atendimento aos Usuários, por intermédio do fornecimento de ferramenta de gestão dos serviços de atendimento ao usuário, conforme as práticas preconizadas pelo modelo ITIL – Information Technology Infrastructure Library, e de acordo com os quantitativos e padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos neste Edital e seus anexos, independente de transcrição, mediante as condições seguintes:

1 – DO DETENTOR DA ATA REGISTRADO

A partir desta data ficam registrados neste Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia os preços do fornecedor a seguir relacionado, mediante as condições estabelecidas no ato convocatório.

Detentor da Ata: _____, CNPJ nº _____, com sede no _____, telefone nº _____, fax nº _____,



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

representada por seu _____, Sr. _____, (nacionalidade) _____, (estado civil) _____, residente e domiciliado em _____, RG nº _____, CPF nº _____.

2 – DOS PREÇOS REGISTRADOS

Complexidade	Descrição especialização	Carga horária	Quantidade Mínima de Profissionais do Quadro Permanente	Quantidade de Profissionais p/ Atividades Esporádicas e Suporte Remoto	Outros adicionais (noturno)	Custo Total por profissional	Custo Mensal por Especialização	Custo Anual por Especialização
Valor total dos custos								
Quantidade estima de UST anual								
Valor Unitário por UST							R\$	

3– DA VIGÊNCIA DA ATA

A presente Ata de Registro de Preços terá a validade de 12 (doze) meses, a contar da sua assinatura.

A existência de preços registrados não obriga o IBICT a firmar as contratações que deles poderão advir, facultando-se a realização de licitação específica para o objeto pretendido, sendo assegurado ao detentor do registro preferência no fornecimento em igualdade de condições.

4 - DA UTILIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

Poderá utilizar-se da Ata de Registro de Preços qualquer órgão ou entidade da Administração que não tenha participado do certame licitatório, mediante prévia consulta ao órgão gerenciador, desde que devidamente comprovada a vantagem e, respeitadas, no que couber, as condições e as regras estabelecidas na Lei nº 8.666/93 e no Decreto nº 3.931/01.

Caberá ao detentor da Ata de Registro de Preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento desde que esta não prejudique as obrigações anteriormente assumidas.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

5 - DAS CONDIÇÕES DO FORNECIMENTO

Na execução dos serviços deverá ser observando o disposto no Edital de Pregão Eletrônico por Registro de Preços nº 10/2012 e seus anexos.

6 - DO CONTROLE E DAS ALTERAÇÕES DE PREÇOS

Durante a vigência da Ata, os preços registrados serão fixos e irreajustáveis, exceto nas hipóteses, devidamente comprovadas, de ocorrência de situação prevista na alínea “d” do inciso II do art. 65 da Lei n.º 8.666/93 ou de redução dos preços praticados no mercado.

Mesmo comprovada a ocorrência de situação prevista na alínea “d” do inciso II do art. 65 da Lei n.º 8.666/93, a Administração, se julgar conveniente, poderá optar por cancelar a Ata e iniciar outro processo licitatório.

Comprovada a redução dos preços praticados no mercado nas mesmas condições do registro, e, definido o novo preço máximo a ser pago pela Administração, o detentor da Ata será convocado pelo IBICT para alteração, por aditamento, do preço da Ata.

7 – DO CANCELAMENTO DO REGISTRO DE PREÇO

O detentor da Ata terá o seu registro de preços cancelado, por intermédio de processo administrativo específico, assegurado o contraditório e a ampla defesa:

A pedido, quando:

- a) Comprovar estar impossibilitado de cumprir as exigências da Ata, por ocorrência de casos fortuitos ou de força maior; e
- b) O seu preço registrado se tornar, comprovadamente, inexequível em função da elevação dos preços de mercado.

Por iniciativa do IBICT:

- a) Quando o detentor da ata não aceitar reduzir o preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado;
- b) Não mantiver as condições de habilitação ou qualificação técnica exigida no processo licitatório;
- c) Por razões de interesse público, devidamente motivadas e justificadas;
- d) Não cumprir as obrigações decorrentes da Ata de Registro de Preços;



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- e) Se recusar a entregar o prestar os serviços nos prazos estabelecidos no Edital e seus anexos;
- f) Na ocorrência de inexecução total ou parcial das condições estabelecidas na Ata de Registro de Preços ou nos pedidos dela decorrentes.
- g) Em qualquer das hipóteses acima, concluído o processo, o IBICT fará o devido apostilamento na Ata de Registro de Preços e informará aos Proponentes a nova ordem de registro.

8 – DO CANCELAMENTO AUTOMÁTICO DO REGISTRO DE PREÇOS

A Ata de Registro de Preços, decorrente desta licitação, será cancelada automaticamente:

- a) Por decurso de prazo de vigência.
- b) Quando não restarem fornecedores registrados.

9 - DO PAGAMENTO

O pagamento será efetuado pelo IBICT em conformidade com o disposto no instrumento convocatório e seus anexos.

10 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

O detentor da Ata de Registro de Preços estará sujeito à aplicação das sanções administrativas previstas no instrumento convocatório e seus anexos, no caso de descumprimento parcial ou total das condições estipuladas.

11 - DA AUTORIZAÇÃO PARA A CONTRATAÇÃO

A contratação e os demais atos inerentes à presente Ata de Registro de Preços serão autorizados, caso a caso, pelo Diretor do IBICT e no caso dos órgãos usuários pela respectiva autoridade responsável de cada órgão.

12 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Integram esta Ata, o Edital do Pregão Eletrônico por Registro de Preços nº 10/2012, seus anexos, e a proposta da empresa: _____ classificada em 1º lugar no certame supra numerado.

A Justiça Federal – Seção Judiciária do Distrito Federal é o foro competente para solucionar os litígios decorrentes deste Edital, ficando excluído qualquer outro, por mais privilegiado que seja.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, do Decreto nº 3.931, de 19 de setembro de 2001, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e demais normas aplicáveis.

Brasília-DF, _____ de _____ de 2012.

**EMIR JOSE SUAIDEN
DIRETOR**

REPRESENTANTE:

EMPRESA:



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ANEXO III – DO EDITAL

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº _____.00/20__.

CONTRATO Nº
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS, QUE ENTRE SI CELEBRAM A
UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO INSTITUTO
BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM
CIENCIA E TECNOLOGIA – IBICT E A
EMPRESA _____.

A **UNIÃO**, por intermédio do **INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA – IBICT**, Unidade de Pesquisa do **MCTI**, neste ato denominado simplesmente **CONTRATANTE**, inscrita no CNPJ sob o nº 04.082.993/0001-49, com sede no SAS Quadra 05, Bloco H Lote 06 –, neste ato representado pelo seu Diretor, **EMIR JOSÉ SUAIDEN**, brasileiro, casado, residente e domiciliado nesta cidade na SHIS QI 23 Conj. 08 Casa 04, Lago Sul, CPF/MF 001.888.831.34, portador da Carteira de Identidade nº 116.375 – SSP – DF nomeado pela Portaria nº 260, da Casa Civil da Presidência da República, de 12 de abril de 2005, DOU de 13/04/2005, consoante delegação de competência que lhe foi outorgada pela Portaria MCT nº 407, de 29 de junho de 2006, DOU de 30/06/2006, e a empresa _____, doravante denominada apenas **CONTRATADA**, inscrita no CNPJ sob o nº _____, com Sede à _____, CEP: _____, Tel/Fax: 61 _____, devidamente representada por seu Representante Legal, o Senhor _____, portador da Carteira de Identidade nº _____ SSP/_____ e CPF/MF nº _____, firmam este Contrato, conforme autorização contida no Processo nº 01210.002051/2012-13, em decorrência do Pregão Eletrônico nº 10/2012 do IBICT/MCTI, que reger-se-á, integralmente, pela Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, Decreto 3.931, de 19 de setembro de 2001, Decreto nº 6.204, de 05 de setembro de 2007, Lei Complementar 123, de 14 de dezembro de 2006 e subsidiariamente as disposições do Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000 e da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, suas alterações e demais normas pertinentes à matéria, mediante as Cláusulas e condições seguintes:



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente Contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de sustentação e suporte à infraestrutura de TI, compreendendo os serviços de atendimento a usuário, suporte técnico a infraestrutura de TIC e sustentação aos sistemas legados do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT, além de implantação, operação e gestão da Central de Atendimento aos Usuários, por intermédio do fornecimento de ferramenta de gestão dos serviços de atendimento ao usuário, conforme as práticas preconizadas pelo modelo ITIL – Information Technology Infrastructure Library, demandadas pelo CONTRATANTE através de Ordens de Serviços, na forma de serviços comuns e continuados, presenciais e não presenciais, conforme Termo de Referência constante do Anexo I do Edital de Pregão 10/2012, parte integrante deste contrato.

Subcláusula Primeira - Integram o presente instrumento, independentemente de transcrição, a Proposta da CONTRATADA e demais elementos constantes no Processo nº 01210.002051/2012-13.

Subcláusula Segunda - Valores da contratação:

Objeto de Contratação	Unidade	Quantidade Estimada	Custo Unitário (R\$)	Custo Total (R\$)
Prestação de Serviços de Sustentação e Suporte a Infraestrutura de TI	UST	143.787,44		

CLÁUSULA SEGUNDA – DO LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

A CONTRATADA deverá considerar o seguinte regime de atendimento:

Tabela - Horário de Execução dos Serviços

Perfil da Atividade	Local	Horários	Cobertura
Monitoração	IBICT DF/RJ POP/DF	24 horas x 7 dias 24 horas x 7 dias	Acompanhamento remoto Acompanhamento presencial
Suporte Técnico	IBICT DF/RJ	Segunda a Sexta:	Atendimento remoto e



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

		8h às 18h	presencial
Serviços de Operação	IBICT DF/RJ	Segunda a Sexta: 8h às 18h	Atendimento presencial
	POP/DF	24 horas x 7 dias	Atendimento presencial
Demandas Agendadas	IBICT DF/RJ POP/DF	24 horas x 7 dias	Atendimento presencial

Subcláusula Primeira - O deslocamento do prestador de serviços da CONTRATADA para a realização dos serviços, a serem realizados aos sábados, domingos e feriados nas instalações da CONTRATADA não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de ônus adicionais para o CONTRATANTE.

Subcláusula Segunda - Os serviços serão prestados à CONTRATANTE nas localidades no Distrito Federal e Rio de Janeiro do IBICT onde seja requerido suporte operacional aos serviços de TI.

- I. Em casos excepcionais, a execução dos serviços poderá ser realizada fora do ambiente da CONTRATANTE, em âmbito nacional, a fim de prestar suporte aos eventos em que o IBICT promova ou participe, respeitadas as condições previstas nesse instrumento.
- II. Os serviços fora do Distrito Federal deverão ser providenciados pela CONTRATADA com a celeridade que o caso requeira, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE.
- III. Para cada deslocamento deve constar o motivo e as ações a serem realizadas. Nos casos devidamente justificados pela Administração, a CONTRATADA deverá providenciar o deslocamento com a celeridade que o caso requeira, devendo ser tratado como exceção.
- IV. As despesas de deslocamento, transporte, alimentação e hospedagem dos profissionais da CONTRATADA serão de sua responsabilidade.

Subcláusula Terceira - Para serviços em outras localidades no território brasileiro estima-se, para efeito meramente informativo, 5 (cinco) viagens por ano, com 5 (cinco) diárias por viagem.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Para fins de execução do contrato, a CONTRATADA deverá atender aos requisitos técnicos especificados no Termo de Referência, além das Tarefas detalhadas ANEXO II do TR - Catálogo de Tarefas e manutenção das condições habilitatórias exigidas no item 11 do Edital.

CLÁUSULA QUARTA – DAS RESPONSABILIDADES E DEVERES

O demandante do serviço será responsável por:

- I. Solicitar por meio de e-mail, telefone, sistema de gestão de serviços, etc., o serviço de suporte técnico necessário para solução do seu problema.
- II. Avaliar a qualidade do serviço de suporte solicitado e realizado pela CONTRATADA.

Subcláusula Primeira - O Fiscal do contrato será responsável por:

- I. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA ao Gestor do Contrato.
- II. Emitir mensalmente as Ordens de Serviços contendo todas as tarefas e informações exigidas e encaminhá-las a CONTRATADA, para avaliação com antecedência mínima de:
 - a) (três) dias para as Ordens de Serviços relativas a Tarefas Rotineiras;
 - b) (um) dia para as Ordens de Serviços “Por Demanda” com características emergenciais;
 - c) (cinco) dias para as Ordens de Serviços “Por Demanda” com características não emergenciais;
- As Ordens de Serviços do tipo “Suporte” que surgirem no decorrer do período poderão ter seus custos estimados com base na média de execução dos meses anteriores, podendo ter seu fechamento final com resultados menores ou maiores que o expresso na demanda.
- III. Supervisionar a execução e implantação dos produtos objetos das Ordens de



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

Serviços.

- IV. Checar e aprovar os relatórios de serviços encaminhados pela CONTRATADA.
- V. Avaliar a compatibilidade contratual, registrar, autorizar a execução e encaminhar ao Gestor do Contrato para aprovação.
- VI. Consolidar mensalmente, emitir e encaminhar o Relatório Mensal de Atividades após recebimento dos relatórios emitidos pela CONTRATADA.
- VII. Analisar e verificar a qualidade dos serviços realizados pela CONTRATADA e aplicar as glosas e penalidades quando não atendidos os padrões de qualidade exigidos e os Níveis Mínimos de Serviço exigidos.
 - a) No caso de proposta de glosa, anexar os documentos comprobatórios do não atendimento às exigências.
- VIII. Emitir os Relatório Mensal de Atividades das Ordens de Serviços e encaminhar os relatórios consolidados ao Gestor do Contrato até o 10º (décimo) dia útil subsequente ao mês de referência.
- IX. Programar as datas e horários para realização das manutenções preventivas e proativas planejadas, em acordo com a área demandante, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários.

Subcláusula Segunda - O Gestor do contrato será responsável por:

- I. Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório;
- II. Manter representante(s) devidamente autorizado para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto do Termo de Referência – anexo I do Edital;
- III. Atestar e encaminhar cópia do Relatório Mensal de Serviços ao PREPOSTO para conhecimento e emissão da nota de cobrança até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente;
- IV. Atestar a nota de cobrança encaminhada pela CONTRATADA e enviar, juntamente, com as Ordens de Serviços e os Relatórios de Serviços e de Atividades, à área Administrativa para providências;
- V. Autorizar a aplicação das glosas e penalidades propostas pelo Fiscal;
- VI. Encaminhar a documentação comprobatória de apenação ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

Subcláusula Terceira - A área administrativa, além das obrigações normalmente imputadas legalmente, será responsável por:

- I. Permitir o acesso dos representantes e dos recursos técnicos da CONTRATADA ao local de prestação dos serviços, desde que devidamente identificados e respeitadas as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações;
- II. Proporcionar todas as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o objeto desta contratação;
- III. Proporcionar os espaços físicos, instalações, equipamentos e meios materiais necessários ao desempenho das atividades técnicas exigidas neste instrumento, quando realizadas nas instalações da CONTRATANTE;
- IV. Fiscalizar, com apoio da área técnica, o cumprimento, por parte da CONTRATADA, das exigências legais e de eficiência, eficácia, efetividade e economicidade do contrato.

Subcláusula Quarta - A CONTRATADA deverá alocar um responsável técnico/administrativo com especialidade em processos ITIL e serviços de tecnologia de infraestrutura de TI, doravante denominado de PREPOSTO, e indicar um substituto, que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços;

Subcláusula Quinta - O PREPOSTO ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana, e será o responsável por:

- I. Executar a coordenação e supervisão de todos os serviços contratados, bem como o acompanhamento e gerenciamento sistemático do processo de solução de problemas e recuperação de falhas, registrados em Ordens de Serviço;
- II. Acompanhar a execução das Ordens de Serviço em vigor;
- III. Assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas na CONTRATADA, com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviço;
- IV. Informar à CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;
- V. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;
- VI. Acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas;



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- VII. atender às instruções da CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do IBICT;
- VIII. Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pela CONTRATANTE, para fins de execução dos serviços contratados;
- IX. Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;
- X. Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio da CONTRATANTE, ou de terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado;
- XI. Manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas na licitação;
- XII. Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades;
- XIII. Responsabilizar-se pelos danos causados ao IBICT e a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento da entrega dos insumos pela CONTRATANTE.
- XIV. Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações.
- XV. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e PREPOSTOS, quando nas dependências do IBICT, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.

Subcláusula Sexta - Na Unidade do Rio de Janeiro, o serviço de PREPOSTO será exercido de forma cumulativa, por um dos técnicos de atendimento de nível 2 formalmente designado pela CONTRATANTE, sem ônus para o IBICT.

Subcláusula Sétima - Além das demais obrigações expressamente previstas neste instrumento e de outras decorrentes da natureza do ajuste deverá a CONTRATADA:

- I. Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto da contratação, que o CONTRATANTE julgue necessário conhecer ou analisar;
- II. Observar todos os requisitos exigidos no Nível Mínimo de Serviços exigidos;
- III. Celebrar e implementar os Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO e de Riscos Ambientais – PPRA, previstos na NR-7 e



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

NR-9, respectivamente, do Ministério do Trabalho;

- IV. Manter, durante todo o período de vigência do ajuste, todas as condições que ensejaram a contratação, incluindo os requisitos técnicos delineados no Nível Mínimo de Serviços exigidos.
- V. Promover reuniões (inicial e periódicas), devidamente registrada em ata pela CONTRATADA, para esclarecimento das obrigações contratuais, avaliação da qualidade da execução das atividades desenvolvidas e inspeção dos equipamentos colocados à disposição da CONTRATADA;
- VI. Fiscalizar periodicamente os recolhimentos do FGTS, por empregado, o fornecimento de vale transporte e auxílio alimentação, o pagamento de 13º salário, a concessão de férias e o correspondente pagamento do adicional de 1/3, a realização de exames admissionais e demissionais e periódicos, os eventuais cursos de treinamento e reciclagem, a comprovação de encaminhamento ao Ministério do Trabalho e Emprego da RAIS e CAGED, do cumprimento das convenções, acordos e dissídios coletivos, e do efetivo pagamento dos valores salariais lançados na proposta da CONTRATADA, mediante a verificação das folhas de pagamento referentes aos meses de realização dos serviços, de cópias de carteiras de trabalho dos empregados, dos recibos e dos respectivos documentos bancários, entre outros meios de fiscalização cabíveis;
- VII. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, inclusive permitir o acesso de representantes, prepostos ou empregados da CONTRATADA às dependências do CONTRATANTE, observadas as normas de segurança institucional.

Subcláusula Oitava - Poderá o CONTRATANTE, a qualquer tempo, exigir da CONTRATADA a comprovação das condições referidas.

Subcláusula Nona - Além das demais obrigações expressamente previstas neste instrumento e de outras decorrentes da natureza do ajuste deverá a CONTRATANTE:

- I. Permitir, sob supervisão, que os funcionários da empresa CONTRATADA, desde que devidamente identificados e autorizados, tenham acesso às dependências do IBICT, onde o serviço será prestado, respeitando as normas que disciplinam a segurança das informações e do patrimônio do IBICT, dos servidores e de terceiros;
- II. Acompanhar a entrega, instalação e configuração dos produtos, além de realizar a conferência minuciosa dos serviços executados;
- III. Efetuar o pagamento na forma convencionada neste instrumento, no domicílio



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

bancário informado pela CONTRATADA, se cumpridas às formalidades constantes do Termo de Referência – Anexo I do Edital;

- IV. Promover a fiscalização e conferência dos produtos e serviços executados pela CONTRATADA e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta, podendo rejeitar, no todo ou em parte, aquilo que for entregue fora das especificações do Termo de Referência – Anexo I do Edital;
- V. Observar para que, durante toda a vigência da contratação, seja mantida a compatibilidade com as obrigações assumidas e as condições de habilitações exigidas;
- VI. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na solução, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;
- VII. Aplicar as penalidades e sanções administrativas cabíveis quando do descumprimento do objeto contratual por parte da CONTRATADA;
- VIII. Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

CLÁUSULA QUINTA – FASES DA TRANSIÇÃO/MIGRAÇÃO DOS SERVIÇOS

As fases de transição e migração dos serviços deverão ser implantadas nos termos previstos no item 24 do Termo de Referência, Anexo I do Edital.

CLÁUSULA SEXTA – DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato serão exercidos por meio de um representante (denominado Fiscal) e um substituto, designados pela CONTRATANTE, aos quais compete acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, e os quais de tudo darão ciência à CONTRATADA, conforme determina o art. 67, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações, bem como de acordo com a SLTI/MP IN 04/2010, especialmente designados, cumprindo-lhes:

- I. Acompanhar e a fiscalizar os serviços, dirimir as dúvidas que surgirem no curso da sua prestação e dar ciência à CONTRATADA, para a fiel execução dos serviços durante toda a vigência do Contrato;



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

- II. Fiscalizar a prestação dos serviços, de forma ampla e irrestrita, sem prejuízo da plena responsabilidade da CONTRATADA perante a CONTRATANTE ou a terceiros, considerando que a presença dos servidores designados não diminuirá a responsabilidade da CONTRATADA, por quaisquer irregularidades resultantes de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior.
- III. Sustar, recusar, mandar refazer quaisquer serviços, que estejam em desacordo com as especificações técnicas, e as constantes do Termo de Referência, determinando prazo para a correção de possíveis falhas ou substituições de produtos em desconformidade com o solicitado;
- IV. Receber da CONTRATADA, eventuais irregularidades de caráter urgente ou emergenciais com os esclarecimentos julgados necessários e, as informações sobre possíveis paralisações de serviços, a apresentação de relatório técnico ou razões justificadoras a serem apreciadas e decididas pelos servidores designados;

Subcláusula primeira - Não obstante ser a CONTRATADA a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços, a CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização.

Subcláusula Segunda - Cabe à CONTRATADA atender prontamente e dentro do prazo estipulado quaisquer exigências do Fiscal ou do substituto inerentes ao objeto do contrato, sem que disso decorra qualquer ônus extra para a CONTRATANTE, não implicando essa atividade de acompanhamento e fiscalização qualquer exclusão ou redução da responsabilidade da CONTRATADA, que é total e irrestrita em relação aos serviços prestados, inclusive perante terceiros, respondendo a mesma por qualquer falta, falha, problema, irregularidade ou desconformidade observada na execução do contrato.

Subcláusula Terceira - A atividade de fiscalização não resultará, tampouco, e em nenhuma hipótese, em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, prepostos e/ou assistentes.

Subcláusula Quarta - Os equipamentos, ferramentas e materiais utilizados deverão estar rigorosamente dentro das normas vigentes e das especificações estabelecidas pelos órgãos competentes e pela CONTRATANTE, sendo que a inobservância desta condição implicará a sua recusa, bem como o seu devido refazimento e/ou adequação/substituição, sem que caiba à CONTRATADA qualquer tipo de reclamação ou indenização.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

Subcláusula Quinta - As decisões e providências que ultrapassem a competência do Fiscal do contrato serão encaminhadas à autoridade competente da CONTRATANTE para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º, do art. 67, da Lei nº. 8.666/93.

Subcláusula Sexta - As decisões e providências sugeridas pela CONTRATADA ou julgadas imprescindíveis, que ultrapassem a competência dos servidores designados pela CONTRATANTE, deverão ser encaminhadas à autoridade superior, para a adoção das medidas cabíveis.

Subcláusula Sétima - Os servidores designados deverão conferir os relatórios dos serviços executados pela CONTRATADA, por ocasião da entrega das Notas Fiscais ou Faturas, e atestar a prestação dos serviços, quando executados satisfatoriamente, para fins de pagamento.

Subcláusula Oitava - Aos servidores designados fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes do Termo de Referência, da proposta da CONTRATADA e das cláusulas do futuro contrato, além de solicitar a substituição de qualquer empregado da CONTRATADA que: comprometa a perfeita execução dos serviços; crie obstáculos à fiscalização; não corresponda às técnicas ou às exigências disciplinares do Órgão; e cujo comportamento ou capacidade técnica sejam inadequados à execução dos serviços, que venha causar embaraço à fiscalização em razão de procedimentos incompatíveis com o exercício de sua função.

Subcláusula Nona - A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, na execução do contrato, efetuar diligências e inspeções nas dependências da CONTRATADA, com o objetivo de verificar as condições de execução do serviço prestado.

Subcláusula Décima - A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

Subcláusula Décima Primeira - São de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, sem qualquer espécie de solidariedade por parte do CONTRATANTE, as obrigações de natureza fiscal, previdenciária, trabalhista e civil, em relação ao pessoal que a mesma utilizar para prestação dos serviços durante a execução do contrato.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA

O presente Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitada sua duração a 60 (sessenta) meses, nos termos do disposto no inciso II, do art. 57, da Lei nº 8.666/93.

Subcláusula Primeira - Quando da prorrogação contratual, o IBICT deverá assegurar-se de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação.

Subcláusula Segunda - O contrato não poderá se prorrogado quando a contratada tiver sido declarada inidônea ou suspensa no âmbito da União ou do próprio órgão CONTRATANTE, enquanto perdurarem os efeitos.

Subcláusula Terceira - Toda prorrogação contratual será precedida de avaliação dos preços praticados no mercado para serviços da espécie para que seja verificada a manutenção da vantajosidade da manutenção da contratação.

Subcláusula Quarta - Não havendo pedido de repactuação até a data da prorrogação contratual de forma tempestiva, haverá a preclusão do direito do contratado de repactuar.

CLÁUSULA OITAVA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União, Ação Pesquisa e Desenvolvimento no Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT, Plano de Trabalho 19.573.2021.4132.0001, no Elemento de Despesa _____ e Nota de Empenho nº _____, emitida em ____/____/____.

Subcláusula Única - A despesa estimada para o exercício subsequente será objeto de destaque específico, a ser oportunamente formalizado mediante emissão de nota de empenho.

CLÁUSULA NONA – DO PREÇO

O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a quantia mensal estimada de R\$ _____ (_____), perfazendo um total para 12 (doze) meses de R\$ _____ (_____).



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS ALTERAÇÕES

Este Contrato somente sofrerá alterações consoante disposições do Art. 65, da Lei n.º 8.666, de 1993, por meio de Termo Aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA FORMA DE PAGAMENTO

A CONTRATADA deverá emitir a nota fiscal/fatura acompanhada do Relatório Mensal Atividades, para análise do Gestor do CONTRATANTE.

Subcláusula Primeira - O faturamento deverá ser mensal, mediante apresentação de nota fiscal/fatura consolidada, determinando o total de UST's, aprovada pelo CONTRATANTE no Relatório Mensal de Atividades, e já descontadas as glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis de qualidade definidos nas Ordens de Serviços e das metas previstas nos indicadores constantes do Termo de Referência - Anexo I do Edital.

Subcláusula Segunda - No caso de discordância das glosas aplicadas numa Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá apresentar a contestação em até 5 (cinco) dias úteis que será analisado pela Área Administrativa. Se a decisão for pela não aplicação da glosa contestada, o faturamento da glosa aplicada deverá ser realizado juntamente com as demais Ordens de Serviços atestadas, referentes ao mês da decisão administrativa, conforme previsto no item anterior.

Subcláusula Terceira - No caso de discordância das glosas aplicadas pelo **Gestor do Contrato**, por não atendimento aos níveis de qualidade de serviços contratados ou das glosas previstas, a CONTRATADA deverá apresentar o recurso e emitir a nota conforme totalização estipulada no Relatório Mensal de Atividades.

Subcláusula Quarta - Se a decisão da Administração for favorável ao recurso da CONTRATADA a mesma emitirá a nota de cobrança adicional para que seja efetuado o pagamento referente ao custo glosado.

Subcláusula Quinta - A nota de cobrança emitida pela CONTRATADA deverá ser atestada pelo Gestor do Contrato e encaminhada para o Fiscal Administrativo da área Administrativa para providencias de pagamento, devidamente acompanhada da documentação tributária e previdenciária, das ordens de serviços que originaram a cobrança, do Relatório Mensal de Atividades e da documentação comprobatória dos níveis de serviços atingidos e glosas, todos aprovados e assinados pelo Preposto da CONTRATADA, pelo Fiscal Técnico e pelo Gestor da CONTRATANTE.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

Subcláusula Sexta - As glosas previstas para não atendimento dos indicadores do ANEXO VI do TR - Nível Mínimo de Serviço exigido serão aplicadas pelo Fiscal do Contrato, independentemente das demais penalidades previstas contratualmente;

Subcláusula Sétima - O Relatório Mensal de Atividades atestados pelo Gestor do Contrato, que atingir 5 (cinco) ou mais glosas na mesma Tarefa, por não atendimento da execução e indicadores de qualidade (anexos II e VI) durante o período de vigência do contrato deverá sofrer penalidade prevista no item 29 - Sanções e Penalidades, do Termo de Referência, após emitidos os documentos de alerta e de advertência.

Subcláusula Oitava - O pagamento será efetuado no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar do recebimento da nota fiscal/fatura, contendo o detalhamento dos serviços executados.

Subcláusula Nona - Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

Subcláusula Décima - A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contado da data final do período de adimplemento da parcela da contratação a que aquela se referir, devendo estar acompanhada dos documentos mencionados no §1º do art. 36 da IN/SLTI nº 02, de 2008.

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

Subcláusula Décima Segunda - O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados, devidamente acompanhada das comprovações mencionadas no §1º do art. 36, da IN/SLTI nº 02, de 2008.

Subcláusula Décima Terceira - O documento de consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF (art. 36, §1º, inciso II, Instrução Normativa MPOG nº 02, de 2008) deverá ser anexado ao processo de pagamento.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

Subcláusula Décima Quarta - Caso se constate o descumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS, poderá ser concedido um prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações, quando não se identificar má-fé ou a incapacidade de corrigir a situação. Não sendo regularizada a situação da CONTRATADA no prazo concedido, ou nos casos em que identificada má-fé ou incapacidade de corrigir a situação, o pagamento dos valores em débito será realizado em juízo, sem prejuízo das sanções cabíveis.

Subcláusula Décima Quinta - Além das glosas previstas no Termo de Referência, nos termos do artigo 36, § 6º, da Instrução Normativa MPOG nº 02, de 2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- a) não produziu os resultados acordados;
- b) deixou de executar as atividades Contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- c) deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

Subcláusula Décima Sexta - O pagamento será efetuado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta-corrente indicados pela CONTRATADA. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária.

Subcláusula Décima Sétima - Caso venha a ser imposta multa de valor superior ao valor da garantia prestada pela CONTRATADA, além da perda desta, a diferença será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE.

Subcláusula Décima Oitava - Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

Subcláusula Décima Nona - A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional, exclusivamente para as atividades de prestação de serviços previstas nos §§5º-B a 5º-E, do artigo 18, da LC 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, observando-se as exceções nele previstas. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

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



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = Encargos Moratórios;

VP = Valor da parcela a ser paga;

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

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = \frac{(TX \div 100)}{365}$$

TX = Porcentual da taxa anual = 6%

$$I = \frac{(6 \div 100)}{365}$$

$$I = 0,00016438$$

Subcláusula Vigésima Primeira - Na contagem dos prazos estabelecidos nesta cláusula, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento, só se iniciando e se vencendo os prazos em dia de expediente no IBICT.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA REPACTUAÇÃO

Será admitida a repactuação dos preços dos serviços continuados contratados com prazo de vigência igual ou superior a doze meses, desde que seja observado o interregno mínimo de 01(um) ano, aplicando-se as disposições do art. 5º do Decreto No. 2.271, de 07 de julho de 1997 e suas alterações.

Subcláusula Primeira - O interregno mínimo de 01(um) ano para a primeira repactuação será contado a partir da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta, quando a maior parcela do custo da contratação estiver vinculado às datas-base deste instrumento;

Subcláusula Segunda - Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional com datas-base diferenciadas, a data inicial para a contagem da anuidade será a data-base da categoria profissional que represente a maior parcela do custo de mão-de-obra da contratação pretendida;

Subcláusula Terceira - Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

Subcláusula Quarta - As repactuações serão precedidas de solicitação da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

meio de apresentação de planilhas de custos e formação de preços e do novo acordo ou convenção coletiva que fundamenta a repactuação;

Subcláusula Quinta - É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva;

Subcláusula Sexta - Quando da solicitação da repactuação, para fazer jus a variação de custos, esta somente será concedida mediante comprovação pela CONTRATADA do aumento dos custos, considerando-se:

- a) os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração;
- b) as particularidades do contrato em vigência;
- c) o novo acordo ou convenção coletiva das categorias profissionais;
- d) a nova planilha com a variação dos custos apresentada;
- e) indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas e outros equivalentes; e
- f) a disponibilidade orçamentária do órgão ou entidade contratante.

Subcláusula Sétima - A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da solicitação ou da entrega dos comprovantes de variação de custos;

Subcláusula Oitava - As repactuações, como espécies de reajuste, serão formalizadas por meio de apostilamento e não poderão alterar o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos, em que deverão ser formalizadas por aditamento.

Subcláusula Nona - A repactuação deverá ser pleiteada até a data da prorrogação contratual subsequente, sendo certo que, se não for de forma tempestiva, haverá a preclusão do direito do contratado de repactuar.

Subcláusula Décima - O prazo referido na Subcláusula Sétima ficará suspenso enquanto a contratada não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela contratante para a comprovação da variação dos custos;

Subcláusula Décima Primeira - O órgão ou entidade contratante poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela contratada.

Subcláusula Décima Segunda - Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão vigências iniciadas observando-se o seguinte:

- a) Em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver a revisão do custo de mão-de-obra em que o fator



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

gerador na forma de acordo, convenção ou sentença normativa que contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras;

- b) No caso previsto no subitem anterior, os efeitos financeiros deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA GARANTIA

A Licitante vencedora, deverá apresentar ao CONTRATANTE, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da assinatura do contrato, comprovante de garantia, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do Contrato, com validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação efetivada no contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993.

Subcláusula Primeira - A garantia somente será liberada ante a comprovação de que a CONTRATADA efetuou o pagamento de todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela Administração, conforme estabelecido no art. 19-A, inciso IV da IN 02/2008.

Subcláusula Segunda - A garantia somente será restituída após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive no caso de aplicação de multa contratual e satisfação de prejuízos e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente. (art. 56, §4º, da Lei nº 8666/93.)

Subcláusula Terceira - Para garantia do cumprimento das obrigações trabalhistas a CONTRATADA deverá providenciar a abertura de Conta Vinculada, nos termos do art. 19-A e do Anexo VII da Instrução Normativa MPOG/SLTI nº 02/2008 e suas alterações, previamente à assinatura deste Instrumento, segundo consta do Termo de Referência.

Subcláusula Quarta - A solicitação de abertura e a autorização para movimentar a Conta Vinculada – bloqueada para movimentação – serão providenciadas pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, consoante Termo de Referência.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS SANÇÕES

A CONTRATADA ficará sujeita, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº. 8.666/93, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, de execução parcial ou inexecução da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

- I. advertência por escrito;
- II. multa nos seguintes percentuais:
 - a) 0,5% (meio ponto percentual) ao dia sobre o valor mensal atestado, no caso de atraso na execução das ordens de serviços, limitado a incidência há 30 dias;
 - b) 20% (vinte por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de atraso na execução de quaisquer ordens de serviços por período superior a 30 dias ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
 - c) 30% (trinta por cento) sobre o valor contratado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
 - d) 01% (um por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não efetuar o atendimento de suporte dentro do prazo previsto pela classificação de Severidade Baixa.
 - e) 02% (dois por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não efetuar o atendimento de suporte dentro do prazo previsto pela classificação Severidade Média.
 - f) 03% (três por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não efetuar o atendimento de suporte dentro do prazo previsto pela classificação Severidade Alta.
 - g) 02% (dois por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não iniciar o atendimento de suporte dentro do prazo previsto pela classificação de Severidade Baixa.
 - h) 04% (quatro por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não iniciar o atendimento de suporte dentro do prazo previsto pelas classificações de Severidades Médias e Altas
 - i) 03% (três por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não concluir o serviço de suporte dentro do prazo previsto pela classificação severidade Baixa, dentro dos prazos previstos, a contar da hora de abertura do chamado técnico.
 - j) 05% (cinco por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não concluir o serviço de suporte dentro do prazo previsto pela classificação severidade Média, dentro dos prazos previstos, a contar da hora de abertura do chamado técnico.
 - k) 6% (seis por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de a CONTRATADA não concluir o serviço de suporte dentro do prazo previsto pela classificação severidade Alta, dentro dos prazos especificados, a contar da



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

hora de abertura do chamado técnico.

- k) 3% (três por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso da comprovação de recorrência de reincidência de Glosas para mesma tarefa após emissão de advertência.
- III. Advertência, após comunicação do Gestor do Contrato e emitida pela área administrativa da CONTRATANTE, pela repetição de falhas para atendimento de um mesmo produto, quando atingido, pela primeira vez, os limites definidos no capítulo de Modelo de Remuneração do Termo de Referência;
- IV. Alerta de Advertência, após comunicação do Gestor do Contrato e emitida pela área administrativa da CONTRATANTE, pela repetição de não atendimento de um mesmo nível de qualidade contratado, quando atingido, pela primeira vez, os limites definidos no capítulo de Modelo de Remuneração do Termo de Referência;
- V. Advertência, após comunicação do Gestor do Contrato e emitida pela área administrativa da CONTRATANTE, pela repetição de não atendimento de um mesmo nível de qualidade contratado, quando atingidos os limites definidos no capítulo de Modelo de Remuneração, a partir da segunda ocorrência .
- VI. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, por prazo não superior a 2(dois) anos.
- VII. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública Brasileira enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

Subcláusula Primeira - As sanções de multa poderão ser aplicadas juntamente com as demais penalidades, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

Subcláusula Segunda - No caso de aplicação de multa contratual, o CONTRATANTE poderá reter a liberação ou restituição da garantia contratual apresentada pela CONTRATADA, de forma a assegurar o adimplemento da penalidade pecuniária aplicada.

Subcláusula Terceira - Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela sua diferença, a



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração. Havendo, ainda, alguma diferença remanescente, o valor será cobrado administrativamente, podendo, inclusive, ser inscrito como dívida ativa e cobrado judicialmente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A Contratada deverá obedecer aos critérios, padrões, legislação, normas e procedimentos relativos à segurança da informação, conforme disposto no subitem 5.7.2 do Termo de Referência – Anexo I do Edital.

CLAUSULA DÉCIMA SEXTA – DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL

A CONTRATADA obriga-se, neste ato, a prestar para o CONTRATANTE, toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para o CONTRATANTE em conformidade com as exigências constantes da FASE F8 – ENCERRAMENTO DOS SERVIÇOS - subitem 24.13.8 do Termo de Referência – Anexo I do Edital.

Subcláusula Primeira - A falta de transferência de conhecimento caracterizará infração contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.

Subcláusula Segunda - A CONTRATADA deverá participar de todas as reuniões marcadas pelo CONTRATANTE relacionadas à transição contratual, assim como deverá atender todas as solicitações do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência, Tecnologia, referentes à execução contratual, tanto no que se refere à parte documental, como no tocante às demais informações julgadas necessárias.

Subcláusula Terceira- A empresa CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável.

Subcláusula Quarta - A CONTRATADA compromete-se a fornecer para o CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.

Subcláusula Quinta - O conhecimento será transferido por meio de transferência de conhecimento disponibilizado pela CONTRATADA para o CONTRATANTE.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

CLAUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA RESCISÃO

Independentemente de notificações ou interpelações judiciais ou extrajudiciais, constituem motivos para rescisão do presente Contrato a ocorrência de qualquer uma das situações previstas no **art. 78 da Lei nº 8.666/93**, assegurados sempre à CONTRATADA a ampla defesa e o contraditório.

Subcláusula Primeira – A ocorrência de decretação de falência, pedido de recuperação judicial ou extrajudicial, dissolução da Sociedade, alteração social ou modificação de finalidade ou de estrutura da CONTRATADA que, a juízo do CONTRATANTE, prejudique a execução deste Contrato, poderão motivar sua rescisão.

Subcláusula Segunda - A rescisão deste Contrato poderá ser amigável, por acordo entre as partes e reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para o CONTRATANTE, ou judicial, nos termos da legislação processual pertinente.

Subcláusula Terceira – Em havendo multas ou ressarcimentos por danos no momento da rescisão contratual e não existindo créditos em favor da CONTRATADA, ou sendo estes insuficientes para fazer face ao montante dos prejuízos, o CONTRATANTE oficializará à CONTRATADA para que recolha aos cofres da União, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis da data do recebimento do comunicado, o valor resultante dos prejuízos decorrentes da rescisão ou da diferença entre estes e os créditos a que tenha direito.

Subcláusula Quarta - Caso a CONTRATADA não efetue o recolhimento no prazo estipulado na Subcláusula anterior, o valor correspondente aos prejuízos experimentados pelo CONTRATANTE será cobrado judicialmente.

Subcláusula Quinta – Ocorrendo rescisão, a Administração poderá assumir o objeto do contrato e os recursos do contratado necessários à sua execução, reter créditos e executar garantias e multas devidas.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA PUBLICAÇÃO

O CONTRATANTE, até o quinto dia útil do mês subsequente ao da assinatura do contrato, emitirá ordem à Imprensa Nacional para que faça publicar seu extrato no Diário Oficial da União – DOU.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO FORO

Para dirimir as dúvidas e/ou conflitos oriundos da execução deste Contrato, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal, no Foro da cidade de Brasília/DF, Seção Judiciária do Distrito Federal.

E assim, por estarem as partes de acordo e ajustadas e após lido e achado conforme, firmam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, para um só efeito, perante as testemunhas abaixo assinadas, que desde já, consideram abonadas em juízo ou fora dele, obrigando-se por si e seus sucessores a fazê-lo cumprir nos termos e condições estipulados.

Brasília-DF, de de 2012.

CONTRATANTE:

EMIR JOSÉ SUAIDEN
Diretor

CONTRATADA:

NOME
Cargo

TESTEMUNHAS:

Nome:
CI:
CPF:

Nome:
CI:
CPF:



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
INFORMÁTICA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2012

ANEXO IV DO EDITAL

AUTORIZAÇÃO PARA RETENÇÃO DE VALORES

(Identificação completa do representante da licitação), como representante devidamente constituído de (identificação completa da licitante) doravante denominado Licitante para fins do disposto no item _____ do Edital do Pregão Eletrônico nº 10/2012, AUTORIZO À ADMINISTRAÇÃO:

- 1) Efetuar a retenção de valores na fatura e o depósito direto dos valores devidos aos FGTS nas respectivas contas vinculadas dos trabalhadores da CONTRATADA, observada a legislação específica;
- 2) Fazer o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da CONTRATADA, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis; e
- 3) À efetuar abertura de conta corrente vinculada - bloqueada para movimentação - , no nome da empresa, para pagamento dos encargos trabalhistas (13º salário; Férias e Abono de Férias; Adicional do FGTS para as rescisões sem justa causa e Impacto sobre férias e 13º salário), em conformidade com as normas da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 03/2009.

_____, _____ de _____ de _____

(Representante Legal da Licitante no âmbito do Pregão Eletrônico IBICT nº 10/2012)