



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 3º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200  
- [www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br)

Processo nº 00058.027971/2018-79

## **PREGÃO ELETRÔNICO**

**AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2019**

**(Processo Administrativo n.º 00058.027971/2018-79)**

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que a Agência Nacional de Aviação Civil, por meio da Gerência Técnica de Licitações e Contratos, sediada no Setor Comercial Sul, Quadra 09, Lote C, Ed. Parque Cidade Corporate, Torre A, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, do tipo menor preço por grupo, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, **do tipo menor preço**, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, do Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, Instruções Normativas SEGES/MPDG nº 05, de 26 de maio de 2017, nº 02, de 11 de outubro de 2010 e nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, Portaria nº 409, de 21 de dezembro de 2016, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: **14/02/2019**

Horário: **9h**

Local: Portal de Compras do Governo Federal – [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)

ÍNDICE

1. DO OBJETO
2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS
3. DO CREDENCIAMENTO
4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO
5. DO ENVIO DA PROPOSTA
6. DA FORMULAÇÃO DE LANCES E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS
7. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.
8. DA HABILITAÇÃO
9. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA
10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA
11. DOS RECURSOS
12. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO
13. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO
14. DO TERMO DE CONTRATO
15. DO REAJUSTE
16. DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO
17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA
18. DO PAGAMENTO
19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
20. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO
21. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

## 1. **DO OBJETO**

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviços de implantação, nos aeroportos brasileiros, de Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, que propiciem autoatendimento aos Passageiros da Aviação Civil, incluindo fornecimento dos equipamentos, instalação, configuração, produção do sistema, monitoramento e gerenciamento remotos, manutenção e assistência técnica operacional, *Software* de Gerenciamento centralizado da Solução, disponibilização de acesso, bem como execução de Treinamento sob a forma de Operações Assistidas na modalidade presencial, a serem realizadas em Brasília-DF, sob demanda da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, para os usuários operacionais do *Software* e para demais Gestores, servidores e colaboradores das Unidades envolvidas, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será dividida em um grupo, formado por três itens, conforme tabela constante do Termo de Referência, facultando-se ao licitante a participação em quantos grupos forem de seu interesse, devendo oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

## 2. **DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

2.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 20..., na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 20214

Fonte: 0174120069

Programa de Trabalho: 26.125.2017.2912.0001

Elemento de Despesa: 3.3.90.40.02

### 3. DO CREDENCIAMENTO

3.1. 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.

3.2. O cadastro no SICAF poderá ser iniciado no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), com a solicitação de login e senha pelo interessado.

3.3. 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.

3.4. 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.

3.5. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

### 4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.

4.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no §3º do artigo 8º da IN SLTI/MP nº 2, de 2010.

4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

4.2.1. proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

4.2.2. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

4.2.3. que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

4.2.4. que estejam sob falência, concurso de credores, em processo de dissolução ou liquidação;

4.2.4.1. será admitida a participação neste Pregão de empresa em recuperação judicial com plano de recuperação acolhido judicialmente ou em recuperação extrajudicial com plano de recuperação homologado judicialmente. Para participar do certame, a empresa que se enquadre nessas hipóteses deverá apresentar, além de todas as demais documentações aptas a comprovar a habilitação econômico-financeira, o plano de recuperação e a decisão judicial que o acolheu ou o homologou.

4.2.5. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

4.2.6. Sociedades Cooperativas, desde que apresentem modelo de gestão operacional adequado ao objeto desta licitação, com compartilhamento ou rodízio das atividades de coordenação e supervisão da execução dos serviços, e desde que os serviços contratados sejam executados obrigatoriamente pelos cooperados, vedando-se qualquer intermediação ou subcontratação.

4.3. Como condição de participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

4.3.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

4.3.1.1. a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa ou empresa de pequeno porte;

4.3.2. 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;

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

4.3.4. 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;

4.3.5. que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 16 de setembro de 2009;

4.3.6. que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

4.3.7. que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991;

4.3.8. que cumpre os requisitos do Decreto n. 7174, de 2010, estando apto a usufruir dos critérios de preferência.

## 5. DO ENVIO DA PROPOSTA

5.1. O licitante deverá encaminhar a proposta por meio do sistema eletrônico até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

5.2. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas.

5.6. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

5.6.1. Valor **mensal e trienal** (36 meses) do item 1; valor **unitário e total** dos itens 2 e 3.

5.6.2. Descrição detalhada do objeto, contendo, entre outras, as seguintes informações:

5.6.2.1. A relação dos materiais e equipamentos que serão utilizados na execução dos serviços, indicando o quantitativo e sua especificação;

5.7. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

5.8. 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.

5.8.1. A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, caso o previsto não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1º

do artigo 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

5.8.2. Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea “b” do inciso I do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, nos termos do art. 63, §2º da IN 5/2017);

5.9. Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI, o licitante deverá incluir, no campo das condições da proposta do sistema eletrônico, o valor correspondente à contribuição prevista no art. 18-B da Lei Complementar n. 123, de 2006.

5.10. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

## 6. DA FORMULAÇÃO DE LANCES E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

6.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis, ilegalidades.

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

6.1.2 A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

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

6.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagem entre o Pregoeiro e os licitantes.

6.4. 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.

6.4.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do item e do grupo.

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

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

6.6.1. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos

6.7. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

6.8. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

6.9. 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.

6.10. O Critério de julgamento adotado será o menor preço, conforme definido neste Edital e seus

anexos

6.11. 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.

6.12. 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.

6.13. 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.

6.14. Encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas, empresas de pequeno porte e sociedades cooperativas participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

6.15. Nessas condições, as propostas de microempresas, empresas de pequeno porte e sociedades cooperativas que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da proposta ou lance de menor preço serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

6.16. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

6.17. Caso a microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

6.18. Só se aplica o sorteio quando houver empate entre as propostas e ausência de lances. Lances equivalentes não serão considerados iguais, vez que a ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação.

6.19. Para a contratação de serviços comuns de informática e automação, definidos no art. 16-A da Lei nº 8.248, de 1991, será assegurado o direito de preferência previsto no seu artigo 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

6.19.1. Nas contratações de bens e serviços de informática e automação, nos termos da Lei nº 8.248, de 1991, as licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

6.20. Quando aplicada a margem de preferência a que se refere o Decreto nº 7.546, de 2 de agosto de 2011, não se aplicará o desempate previsto no Decreto nº 7.174, de 2010.

## 7. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

7.1. Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao preço, a sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

7.2. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da In SEGES/MPDG n. 5/2017, que:

7.2.1. contenha vício insanável ou ilegalidade;

- 7.2.2. não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;
- 7.2.3. apresentar preço final superior ao preço máximo fixado, ou que apresentar preço manifestamente inexequível;
- 7.2.4. não vierem a comprovar sua exequibilidade, em especial em relação ao preço.
- 7.3. Os licitantes podem apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta;
- 7.4. Para efeito do subitem acima, poderá haver adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando a assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço;
- 7.5. Se houver indícios de inexequibilidade 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, a exemplo das enumeradas no anexo VII-A, item 9.4 da IN nº 05/2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 7.6. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.
- 7.7. 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.
- 7.8. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital, podendo utilizar o modelo de proposta anexo a este edital para formulação da proposta a ser encaminhada ao Pregoeiro, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no “chat” prazo mínimo de **90 (noventa) minutos**, sob pena de não aceitação da proposta.
- 7.8.1. O prazo estabelecido pelo Pregoeiro poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.
- 7.9. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 7.10. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.
- 7.11. 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.
- 7.11.1. 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.
- 7.11.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 7.12. Sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

## 8. **DA HABILITAÇÃO**

8.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

8.1.1. SICAF;

8.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União ([www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis));

8.1.3. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça ([www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php)).

8.1.4. Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU;

8.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

8.3. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

8.4. Os licitantes deverão apresentar a seguinte documentação relativa à Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal e trabalhista:

8.5. **Habilitação jurídica:**

8.5.1. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.5.2. Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br);

8.5.3. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

8.5.4. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

8.5.5. No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte;

8.5.6. 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;

8.5.7. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;

8.6. **Regularidade fiscal e trabalhista:**

8.6.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

8.6.2. prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da

Fazenda Nacional.

- 8.6.3. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 8.6.4. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 8.6.5. prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 8.6.6. prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 8.6.7. caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais (ou estaduais) relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal (Fazenda Estadual) do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;
- 8.6.8. caso o licitante detentor do menor preço seja microempresa ou empresa de pequeno porte, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

#### 8.7. **Qualificação Econômico-Financeira:**

- 8.7.1. certidão negativa de falência, expedida pelo distribuidor da sede do licitante;
- 8.7.2. balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, referentes ao último exercício social, comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- 8.7.2.1. O licitante que apresentar índices econômicos iguais ou inferiores a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral, Solvência Geral e Liquidez Corrente deverá comprovar que possui (capital mínimo ou patrimônio líquido) equivalente a 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.
- 8.8. As empresas deverão comprovar, ainda, a qualificação técnica, por meio de:
- 8.8.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços de implantação de Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, que propiciem autoatendimento ao público, incluindo fornecimento dos Equipamentos, Instalação, Configuração, Monitoramento e Gerenciamento remotos, Manutenção e Assistência Técnica operacional em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, por período não inferior a três anos, mediante a apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, **observando ainda os critérios de qualificação técnica previstos no item 22.4 do Termo de Referência.**
- 8.8.1.1. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;
- 8.8.1.2. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 da IN SEGES/MPDG n. 5, de 2017.
- 8.8.1.3. Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, é admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, não havendo a obrigatoriedade dos três anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.
- 8.8.2.3.1 O atestado apresentado para um item não poderá ser utilizado para os demais, exceto o quantitativo excedente.
- 8.8.1.4. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos

termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

8.8.1.5. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

8.9. O licitante enquadrado como Microempreendedor Individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

8.10. As empresas cadastradas ou não no SICAF deverão apresentar ainda:

8.10.1. **Atestado de vistoria** assinado pelo servidor responsável, caso exigida no Termo de Referência, conforme item 3.3 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017; **OU**

8.10.2. Declaração emitida pelo licitante de que conhece as condições locais para execução do objeto ou que realizou vistoria no local do evento, conforme item 3.3 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017, ou caso opte por não realiza-la, de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, que assume total responsabilidade por este fato e que não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejam avenças técnicas ou financeiras com este (órgão ou entidade), na forma da **Declaração de Responsabilidade de não vistoriar**, Anexo deste Edital.

8.11. Os documentos exigidos para habilitação relacionados nos subitens acima, deverão ser apresentados em meio digital pelos licitantes, por meio de funcionalidade presente no sistema (upload), no prazo de 2 (duas) horas, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico. Somente mediante autorização do Pregoeiro e em caso de indisponibilidade do sistema, será aceito o envio da documentação por meio do e-mail [licitacao@anac.gov.br](mailto:licitacao@anac.gov.br). Posteriormente, os documentos serão remetidos em original, por qualquer processo de cópia reprográfica, autenticada por tabelião de notas, ou por servidor da Administração, desde que conferidos com o original, ou publicação em órgão da imprensa oficial, para análise, no prazo de 3 (três) dias, após encerrado o prazo para o encaminhamento via funcionalidade do sistema (upload) ou e-mail.

8.11.1. Não serão aceitos documentos com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

8.12. A comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, da qualificação econômico-financeira e da habilitação jurídica, conforme o caso, poderá ser substituída pela consulta ao SICAF, nos casos em que a empresa estiver habilitada no referido sistema, conforme o disposto nos arts. 4º, caput, 8º, § 3º, 13 a 18 e 43, III, da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 11.10.10.

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

8.13. Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente através do sítio oficial, ou na hipótese de se encontrar vencida no referido sistema, o licitante será convocado a encaminhar, no prazo de 2 (duas) horas, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação, ressalvado o disposto quanto à comprovação da regularidade fiscal das licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte, conforme estatui o art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

8.14.

8.15. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

- 8.15.1. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.
- 8.16. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa equiparada, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.
- 8.17. A não-regularização fiscal no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, com a reabertura da sessão pública.
- 8.18. 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.
- 8.19. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.
- 8.20. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.
- 8.21. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

## 9. **DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

9.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

9.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

9.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

9.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

9.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”) ou e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

9.2.2. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

## 10. **DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA**

10.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 72 (setenta e duas) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

10.1.1. ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

10.1.2. apresentar a planilha de custos e formação de preços, devidamente ajustada ao lance vencedor, em conformidade com o modelo anexo a este instrumento convocatório.

10.1.3. conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

10.2. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no

decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

10.2.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

## 11. **DOS RECURSOS**

11.1. O Pregoeiro declarará o vencedor e, depois de decorrida a fase de regularização fiscal de microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, concederá o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

11.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

11.2.1. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

11.2.2. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

11.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

11.2.4. O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, ou no mesmo prazo fazê-lo subir, devidamente informado, para decisão.

11.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

## 12. **DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

12.1. 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.

12.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

## 13. **DA GARANTIA DE EXECUÇÃO**

13.1. O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia de 5% (cinco por cento), que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais. O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período a critério da Administração contratante.

13.1.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

13.1.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Contratante a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

13.2. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um

período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.

13.3. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

13.3.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

13.3.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

13.3.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada.

13.4. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

13.5. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

13.6. O garantidor não é parte legítima para figurar em processo administrativo instaurado pela Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada (inserido pela IN nº 05/2017)

13.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

13.8. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

13.9. Será considerada extinta a garantia:

13.9.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

13.9.2. no prazo de 90 dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será estendido, nos termos da comunicação.

#### 14. **DO TERMO DE CONTRATO**

14.1. Após a homologação da licitação, 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 de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado por interesse da Contratante até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disciplinado no contrato e no item 7 do Termo de Referência.

14.2. Previamente à contratação, a Administração realizará consulta “on line” ao SICAF, bem como ao Cadastro Informativo de Créditos não Quitados – CADIN, cujos resultados serão anexados aos autos do processo.

14.2.1. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

14.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade 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.

14.4. O prazo previsto para assinatura ou aceite poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

15. **DO REAJUSTE**

15.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Contrato e no item 15 do TR, anexos a este Edital.

16. **DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO**

16.1. Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.

17. **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

17.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

18. **DO PAGAMENTO**

18.1. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura, devendo serem respeitadas ainda as condições de pagamento previstas tabela 9 do TR.

18.2. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento provisório e definitivo do serviço, nos seguintes termos:

18.2.1. No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

18.2.2. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, o fiscal técnico deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

18.3. No prazo de até 5 (cinco) dias corridos a partir do recebimento do relatório mencionado acima, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

18.3.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

18.3.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

18.3.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

18.4. 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.

18.5. 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 item 2 do Anexo XI da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

18.6. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

18.7. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

18.8. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou,

no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

18.9. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

18.10. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

18.11. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

18.12. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante, não será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF.

18.13. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

18.13.1. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, exclusivamente para as atividades de prestação de serviços previstas no §5º-C, 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.

18.14. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até o efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$I=(TX/100)$$

$$365$$

$$EM = I \times N \times VP, \text{ sendo:}$$

I = índice de atualização financeira;

TX= Percentual de taxa de juros de mora anual;

EM=Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

## 19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:

19.1.1. não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

- 19.1.2. apresentar documentação falsa;
- 19.1.3. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
- 19.1.4. ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 19.1.5. não manter a proposta;
- 19.1.6. cometer fraude fiscal;
- 19.1.7. comportar-se de modo inidôneo;
- 19.2. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.
- 19.3. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
  - 19.3.1. Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;
  - 19.3.2. Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;
- 19.4. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento.
- 19.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.
- 19.6. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 19.7. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
- 19.8. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.

## 20. **DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

- 20.1. Até 02 (dois) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.
- 20.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail [licitacao@anac.gov.br](mailto:licitacao@anac.gov.br) ou por petição dirigida ou protocolada no endereço, Setor Comercial Sul, Quadra 09, Lote C, Ed. Parque Cidade Corporate, Torre A.
- 20.3. Caberá ao Pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de até vinte e quatro horas.
- 20.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.
- 20.5. 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 via internet, no endereço indicado no Edital.
- 20.6. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 20.7. As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro serão entranhados nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

## 21. **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 21.1. 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 anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.
- 21.2. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 21.3. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 21.4. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 21.5. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 21.6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
- 21.7. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.
- 21.8. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 21.9. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço constante no preâmbulo deste edital, nos dias úteis, no horário das 8 horas às 17 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.
- 21.10. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
- 21.10.1. Anexo I - Termo de Referência - Totens de autoatendimento (2659124);
- 21.10.2. Anexo II - Modelo de Proposta (2659124);
- 21.10.3. Anexo ao Edital III - Minuta do Contrato (2659124);
- 21.10.4. Anexo IV - Ordem de Serviço (2659124);
- 21.10.5. Anexo V - Termo de Recebimento Provisório (2659124);
- 21.10.6. Anexo VI - Termo de Recebimento Definitivo (2659124);
- 21.10.7. Anexo VII - Termo de compromisso (2659124);
- 21.10.8. Anexo VIII - Declaração de vistoria técnica (2659124);
- 21.10.9. Anexo IX - Declaração de Responsabilidade de não vistoriar (2659124);
- 21.10.10. Anexo X - Termo de ciência (2659124);
- 21.10.11. Anexo XI - Termo de Encerramento do Contrato (2659124).

Brasília, 04 de fevereiro de 2019

**Aderson de Lima Calazans**

## Pregoeiro

---



Documento assinado eletronicamente por **Aderson de Lima Calazans, Pregoeiro(a)**, em 01/02/2019, às 10:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sistemas.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **2658945** e o código CRC **3D76CC88**.

---

## TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 00058.027971/2018-79

### 1. DO OBJETO

1.1. Contratação de Empresa especializada para prestação de serviços de implantação, nos aeroportos brasileiros, de Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, que propiciem autoatendimento aos Passageiros da Aviação Civil, incluindo fornecimento dos equipamentos, instalação, configuração, produção do sistema, monitoramento e gerenciamento remotos, manutenção e assistência técnica operacional, *Software* de Gerenciamento centralizado da Solução, disponibilização de acesso, bem como execução de Treinamento sob a forma de Operações Assistidas na modalidade presencial, a serem realizadas em Brasília-DF, sob demanda da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, para os usuários operacionais do *Software* e para demais Gestores, servidores e colaboradores das Unidades envolvidas, de acordo com as especificações técnicas e condições descritas neste Termo de Referência.

### 2. DO OBJETIVO E DA JUSTIFICATIVA

2.1. O presente Termo de Referência tem por objeto demonstrar a intenção de a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC – implantar, nos aeroportos brasileiros, Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, que propiciem autoatendimento aos Passageiros da Aviação Civil.

2.2. Tendo em vista a utilização de novas tecnologias, associadas a uma forma de atuação da Agência relacionada à sua política de atendimento, a implantação ora pretendida irá aprimorar, nos aeroportos brasileiros, o atendimento aos Passageiros da Aviação Civil, inclusive para que as informações lhes cheguem de forma padronizada. Além disso, esta lhes será mais uma alternativa para que obtenham informações atualizadas. Destaca-se, ainda, que essa implantação propicia condições mais adequadas, modernas e eficazes tanto para a geração de informações consideradas relevantes pela Agência, quanto para a sua divulgação para a sociedade.

2.3. Vale destacar que, atualmente, a ANAC tem firmado os Contratos de nº 14/ANAC/2014 e nº 15/ANAC/2014, ambos com a empresa Sindicon Administração de Serviços e Asseio Ltda., decorrentes do Pregão Eletrônico nº 17/2014, segundo o Processo SEI! nº 00058.108682/2013-65, cujos objetos contemplam, essencialmente, atendimento presencial em 13 (treze) aeroportos no País. Os valores atuais de cada um desses instrumentos, para execução anual, são da ordem de R\$ 3.211.003,82 (três milhões, duzentos e onze mil, três reais e oitenta e dois centavos), para o primeiro, conforme seu 3º (Terceiro) Termo de Apostilamento, assinado em 15/12/2017, e de R\$ 3.295.462,47 (três milhões, duzentos e noventa e cinco mil, quatrocentos e sessenta e dois reais e quarenta e sete centavos), para o segundo, conforme seu 3º (Terceiro) Termo de Apostilamento, assinado em 06/11/2017. Isso representa, em termos contratuais, um custo potencial da ordem de R\$ 6.506.466,29 (seis milhões, quinhentos e seis mil, quatrocentos e sessenta e seis reais e vinte nove centavos) anuais.

2.4. Ressalta-se que o atendimento presencial consiste em disponibilizar um profissional para prestar orientações e informações aos Passageiros, sobre a legislação no âmbito da competência da ANAC e para registrar as reclamações e manifestações deles por meio de sistema próprio da Agência. Com a utilização de equipamentos eletrônicos, como Totens, acredita-se que, somado aos aspectos relativos à padronização das informações, à sua atualização de maneira mais eficiente e eficaz para a sociedade, há um grande fator: a ANAC poderá reverter seus custos consideráveis em atendimento, no caso presencial, em significativos investimentos e melhorias nos aspectos relativos à fiscalização.

2.5. Acerca da realização do Pregão Eletrônico nº 17/2014 e da conseqüente celebração de ambos os Contratos de nº 14/ANAC/2014 e nº 15/ANAC/2014, vale destacar um breve contexto da recente história do País, à qual a motivação da formalização desses dois instrumentos está diretamente associada.

2.6. No período compreendido entre 2012 e 2016, o Brasil sediou uma série de grandes eventos internacionais: Jornada Mundial da Juventude, Copa das Confederações, Copa do Mundo de Futebol, Jogos Mundiais Indígenas e ainda Olimpíadas e Paralimpíadas. Além desses grandes eventos, o mercado de aviação civil acabara de triplicar no intervalo de 10 (dez) anos e boa parte dos novos Passageiros do transporte aéreo ainda não tinham familiaridade com aeroportos. Também foi iniciada, nesse período, a transição da operação de algum dos principais aeroportos do Brasil para a iniciativa privada. A ANAC, no exercício de sua competência legal, decidiu que, além de sua fiscalização, seria necessária a presença da Agência nos principais aeroportos do Brasil, para atendimento presencial ao passageiro.

2.7. Atualmente, o cenário é diferente: com o amadurecimento dos operadores aeroportuários privados, bem como do público que frequenta os aeroportos e que viaja por meio do modal aéreo, há um novo cenário que demanda uma menor tutela direta da Agência Reguladora e que, conseqüentemente, possibilita a inclusão de novas tecnologias, recursos e ferramentas para atendimento aos Passageiros do setor.

2.8. Com a parceria estabelecida entre a ANAC e Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON, para utilização do portal [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), o passageiro conta agora com o serviço de uma plataforma de mediação que o auxilia na resolução das questões e dos problemas que envolvem as empresas aéreas. A ANAC, por sua vez, monitora o canal e utilizará o acompanhamento dos indicadores das reclamações e questionamentos como um dos insumos ao planejamento das suas fiscalizações. A instalação, nos aeroportos, de dispositivos eletrônicos de Tecnologia da Informação que auxiliem os Passageiros da Aviação Civil a realizar essa interação, tanto para a mediação, por meio do portal [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), quanto para a comunicação direta de denúncias à Agência, torna-se fator essencial para o processo de modernização, melhoria e de maior eficiência, considerado aqui em relação àquele cenário e período outrora mencionados.

2.9. A ANAC, nos termos do art. 8º, inciso XXXV, da Lei nº 11.182 de 27 de setembro de 2005, é responsável por adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e por aplicar as sanções cabíveis no que tange às infrações dos direitos dos usuários, especificamente, na situação aqui apresentada, entendidos como Passageiros, conforme a seguinte transcrição:

**2.9.1. “Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005**

*Art. 8º Cabe à ANAC adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento e fomento da aviação civil, da infraestrutura aeronáutica e aeroportuária do País, atuando com independência, legalidade, impessoalidade e publicidade, competindo-lhe:*

*(...)*

*XXXV – reprimir infrações à legislação, inclusive quanto aos direitos dos usuários, e aplicar as sanções cabíveis;” (Grifos nossos)*

2.10. No âmbito do poder que lhe confere a mencionada Lei nº 11.182/2005, a ANAC, por meio de sua atual Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, que altera seu Regimento Interno, atribuiu à sua Superintendência de Ação Fiscal a competência para a fiscalização da prestação dos serviços aéreos, a seguir *in verbis*:

**2.10.1. “Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016.**

*Altera o Regimento Interno da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC.*

*Seção VI*

*Da Superintendência de Ação Fiscal*

*Art. 36. À Superintendência de Ação Fiscal compete:*

(...)

V - **fiscalizar a prestação de serviços aéreos;**

VI - **fiscalizar o cumprimento dos contratos de transporte, no que diz respeito aos direitos dos usuários;**” (Grifos nossos)

2.11. A Superintendência de Ação Fiscal – SFI - é responsável pelo Processo de Negócio: Atendimento ao Passageiro no Aeroporto. Atualmente, a ANAC realiza atendimento presencial em 13 (treze) aeroportos do Brasil.

2.12. A pretensão da Superintendência de Ação Fiscal é que sejam implantados Equipamentos de Tecnologia da Informação, tipo Totens, conforme as seguintes premissas:

2.12.1. **1ª - Premissa para Determinação de Aeroportos:**

- a) Ter atualmente Unidade de NURAC da ANAC e operar voos regulares; ou
- b) Representar uma movimentação de Passageiros anual maior que 1% (um por cento) da movimentação nacional.

2.12.2. **2ª - Premissa para Determinação de número de Equipamentos de Totens em cada Aeroporto:**

- a) Nos aeroportos que representam mais de 50% (cinquenta por cento) da movimentação nacional: 1 (um) Equipamento de Tóten no lado terra, 1 (um) Equipamento de Tóten no lado ar e avaliação do número de terminais e de suas respectivas arquiteturas;
- b) Nos demais aeroportos: 1 (um) Equipamento de Tóten no lado terra, tendo em vista a menor movimentação.

2.13. A seguinte Tabela 1 apresenta uma estimativa acerca dos aeroportos, com suas procedentes localidades, em que deverão ser implantados os Equipamentos de Totens. Nela, também se identificam os respectivos quantitativos de Equipamentos que deverão ser neles instalados.

**Tabela 1**

ID	MUNICÍPIO	NOME DO AEROPORTO	CÓDIGO ICAO	QUANTIDADE DE TOTENS POR AEROPORTO	LOCALIZAÇÃO
1	São Paulo - Guarulhos/SP	GUARULHOS - GOVERNADOR ANDRÉ FRANCO MONTORO	SBGR	6	2 em cada terminal: 1 lado no ar e 1 no lado terra
2	São Paulo - Congonhas/SP	CONGONHAS	SBSP	2	1 no lado terra e 1 no lado ar
3	Brasília/DF	PRESIDENTE JUSCELINO KUBITSCHKE	SBBR	3	2 no lado terra e 1 no lado ar
4	Rio de Janeiro - Galeão/RJ	GALEÃO – ANTONIO CARLOS JOBIM	SBGL	6	3 no lado terra e 3 no lado ar
5	Belo Horizonte - Confins/MG	TANCREDO NEVES	SBCF	2	1 no lado terra e 1 no lado ar
6	Rio de Janeiro - Santos Dumont/RJ	SANTOS DUMONT	SBRJ	2	1 no lado terra e 1 no lado ar
7	Campinas/SP	VIRACOPOS	SBKP	2	1 no lado terra e 1 no lado ar
8	Porto Alegre/RS	SALGADO FILHO	SBPA	1	1 no lado terra
9	Recife/PE	GUARARAPES - GILBERTO FREYRE	SBRF	1	1 no lado terra
10	Salvador/BA	DEPUTADO LUÍS EDUARDO MAGALHÃES	SBSV	1	1 no lado terra
11	Curitiba/PR	AFONSO PENA	SBCT	1	1 no lado terra
12	Fortaleza/CE	PINTO MARTINS	SBFZ	1	1 no lado terra
13	Florianópolis/SC	HERCÍLIO LUZ	SBFL	1	1 no lado terra
14	Belém/PA	VAL DE CANS/JÚLIO CEZAR RIBEIRO	SBBE	1	1 no lado terra
15	Goiânia/GO	SANTA GENOVEVA/GOIÂNIA	SBGO	1	1 no lado terra

16	Vitória/ES	EURICO DE AGUIAR SALLES	SBVT	1	1 no lado terra
17	Cuiabá/MT	MARECHAL RONDON	SBCY	1	1 no lado terra
18	Manaus/AM	EDUARDO GOMES	SBEG	1	1 no lado terra
19	Natal/RN	GOVERNADOR ALUIZIO ALVES	SBSG	1	1 no lado terra
20	Foz do Iguaçu/PR	FOZ DO IGUAÇU/CATARATAS	SBFI	1	1 no lado terra
21	Maceió/AL	ZUMBI DOS PALMARES	SBMO	1	1 no lado terra
22	Campo Grande/MS	INTERNACIONAL DE CAMPO GRANDE	SBCG	1	1 no lado terra
23	Porto Velho/RO	GOVERNADOR JORGE TEIXEIRA DE OLIVEIRA	SBPV	1	1 no lado terra
24	Macapá/AP	ALBERTO ALCOLUMBRE	SBMQ	1	1 no lado terra
<b>TOTAL DE AEROPORTOS ATENDIDOS:</b>				<b>24</b>	
<b>TOTAL DE TOTENS A SER INSTALADOS:</b>				<b>40</b>	
<b>TOTAL DE UNIDADES DA FEDERAÇÃO:</b>				<b>20</b>	

Obs.:

Lado Ar: área de movimento do aeroporto, terrenos adjacentes e edificações, ou parte delas, cujo acesso é controlado

Lado Terra: área aeroportuária de uso público, cujo acesso não é controlado

Fonte: BRASIL. Decreto nº 7.168, de 5 de maio de 2010. Dispõe sobre o Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil Contra Atos de Interferência Ilícita (PNAVSEC). Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Seção 1, p. 04-16, 06 de maio de 2010.

2.14. A presente demanda se alinha, especificamente, com os seguintes aspectos:

- 1º - Planejamento Estratégico Institucional para o período 2015/2019 – Perspectiva de Processos Internos:

⇒ Objetivo estratégico “2.2 Garantir serviços de qualidade a partir de uma cultura orientada

Estratégia “2.2.2 Desenvolver cultura e meios para prestação de serviços e qualidade de atendimento da Agência”;

Iniciativas “2.2.2.1 Otimizar os processos de gestão das manifestações dos usuários da Aviação Civil; 2.2.2.2 Instituir a Política de Atendimento da Agência; 2.2.2.3 Criar e implementar mecanismos de utilização da participação social como instrumento para melhoria da qualidade dos serviços”;

⇒ Objetivo estratégico “2.3 Garantir a efetividade da prestação de serviços de TI”;

Estratégia “2.3.2 Estruturar sistemas voltados às áreas de negócio da ANAC”;

Iniciativas “2.3.2.2 Garantir as entregas de *softwares* demandados pelas unidades da ANAC”;

Estratégia “2.4.2 Aprimorar a comunicação externa”;

⇒ Objetivo estratégico “2.4 Aperfeiçoar a comunicação institucional”;

Iniciativa “2.4.2.1 Implantar um novo modelo de comunicação externa”;

- 2º - Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação - PETI - para o período 2016/2019 – Perspectiva de Processos Internos:

Iniciativa de nº “7.2. Garantir as entregas de *softwares* demandados pelas unidades da ANAC.”

⇒ Objetivo estratégico “7: Estruturar sistemas voltados às áreas de negócio da ANAC”;

- 3º - Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI - para o biênio 2018/2019:

⇒ Objetivo estratégico derivado do PEI – “Garantir serviços de qualidade a partir de uma cultura orientada ao cliente e à transparência”;

Iniciativa - “Instituir a Política de Atendimento da Agência”, em especial, por meio da Ação PR18CT0143, estabelecida na Seção de “Governança e Serviços de Atendimento ao Usuário”, no Portfólio de Projetos de TI.

2.15. Verifica-se, portanto, que o rol dos potenciais gestores da Solução de TI, Equipamentos de Totens, que deverão ser implantados, nos aeroportos brasileiros, a fim de que propiciem autoatendimento aos Passageiros da Aviação Civil, são a Superintendência de Ação Fiscal – SFI, a Assessoria de Comunicação – ASCOM, a Gerência de Regulação das Relações de Consumo, GCON, da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS - desta Agência Reguladora. Os usuários serão aqueles mesmos Gestores, servidores e colaboradores lotados naquelas mencionadas Unidades, como também a Gerência Técnica de Gestão da Informação - GTGI, da Superintendência de Administração e Finanças – SAF, a Ouvidoria da ANAC e, em especial, os Passageiros da Aviação Civil.

2.16. Tal contratação, portanto, está alinhada às necessidades apontadas quando da elaboração do PDTI 2018/2019 e integra o rol de Projetos nele descritos. Insere-se, por conseguinte, no contexto dos instrumentos de Planejamento estabelecidos pela Agência no tocante a seu papel institucional e visa a atender a uma relevante parcela da sociedade, isto é, os usuários da Aviação Civil no País, em especial, seus Passageiros, por meio da disponibilização de serviços de Tecnologia da Informação.

2.17. No tocante à contratação em apreço, vale destacar 4 (quatro) considerações a seguir, perfeitamente interrelacionadas em seu contexto, acerca da adoção do Modelo de Negócio de contratação ora pretendido, qual seja, puramente como Serviços, isto é, um Modelo pelo qual aqui se contemplam o fornecimento dos Equipamentos de Totens, suas decorrentes instalação, configuração, monitoramento, manutenção, assistência técnica e demais atividades e procedimentos largamente explanados ao longo do pertinente Estudo Técnico Preliminar:

2.17.1. **1ª** - A aquisição pura e simples dessa totalidade de Equipamentos de Totens, inicialmente da ordem de 40 (quarenta), demandaria, por consequência, uma série de demais contratações, intimamente relacionadas à contratação inicial, como, por exemplo: serviços de logística de distribuição e de instalação; serviços de configuração e de aplicações de tela e sistemas; serviços de links de acesso à Internet para cada um dos pontos, seja localidade de aeroporto, seja Equipamento específico instalado – conforme se mostrar a situação; serviços de monitoramento; serviços de fornecimento, disponibilização, assistência e atualização de versões de *softwares*; serviços de assistência técnica e manutenção dos Equipamentos, sejam remotos, sejam presenciais.

Obviamente, essa lista de serviços aqui apresentada, embora ampla, não é exaustiva. Também é óbvio que esses mesmos serviços, entre outros aqui não citados, poderiam ser contratados já quando da – embora inviável! – suposta aquisição dos 40 (quarenta) Equipamentos de Totens pela ANAC, isto é, como elementos incluídos, adjacentes aos bens que a Agência, por ventura, viesse a adquirir, no caso, os Equipamentos de Totens, e com prazo de sua prestação definido em precedente Contrato, tomado aqui, a exemplo, por período inicial não inferior a 36 (trinta e seis) meses, com possibilidade de sua prorrogação até o limite de 60 (sessenta) meses.

Todavia, em caso de consumada a aquisição pura e simples da totalidade desses Equipamentos de Totens, estaria sob a alçada da própria ANAC, tendo em vista que eles seriam seus bens afetos, ou seja, integrantes de seu patrimônio físico e financeiro, a responsabilidade pela manutenção de sua padronização, esta não meramente estética e visual, mas, sobretudo, tecnológica, funcional e técnico-operacional. Esses fatores poderiam, em situação extrema, torná-la suposta refém de um único fornecedor, qual seja, o da contratação inicial. Isso se constataria em situações/ocorrências típicas, como fim de vigência contratual, acréscimo de quantitativos de Equipamentos, necessidades de expansão de localidades de instalação, de

manutenção e assistência técnica, de substituição de Equipamentos, de peças, de componentes ou partes, de atualizações de versões de *softwares*, entre outras.

Logo, a aquisição, então, mera e simples dos 40 (quarenta) Equipamentos de Totens, embora se apresentasse, em análise imediatista, como vantajosa sob os pontos de vista econômico e financeiro, quanto à constituição de ativos e quanto à natureza de investimento, na verdade, revelar-se-ia, em curto ou médio prazos, talvez, como um erro – quiçá uma cilada! – quanto à gestão desses ativos, do custo de seu investimento, de sua constituição financeira, de sua manutenção e assistência técnica, de sua reposição/substituição e de sua ampliação ou expansão.

2.17.2. **2ª** - O dilema maior e mais grave se revelaria quando, ao cabo daquele prazo de prestação dos serviços inerentes a toda a disponibilização e à operacionalização daqueles Equipamentos, sua cobertura contratual expirasse, necessariamente quanto aos serviços adjacentes às suas respectivas funcionalidades.

Em uma situação como essa, a Agência teria de, no mínimo, realizar vários procedimentos de licitação, a fim de manter a disponibilidade dos serviços que, no momento presente, pretende prover aos Passageiros da Aviação Civil por meio dos Totens de Autoatendimento nos aeroportos brasileiros.

Isso, embora em uma análise grotesca não pareça, pode se tornar factível, uma vez que, configurada essa situação, a ANAC teria de, minimamente, proceder à contratação, por meio de Licitação, de alguns daqueles serviços inerentes ao pleno funcionamento dos Equipamentos, como: serviços de configuração e de aplicações de tela e sistemas; serviços de links de acesso à Internet para cada um dos pontos, seja localidade de aeroporto, seja Equipamento específico instalado – conforme se mostrar a situação; serviços de fornecimento, disponibilização e atualização de *softwares*; serviços de assistência técnica e manutenção dos Equipamentos, sejam remotos, sejam presenciais. Associam-se a isso, como decorrência de variados procedimentos de Licitação, os aspectos da tempestividade tanto de ocorrência dos certames, quanto de respectivas celebrações contratuais, bem como a possibilidade de surgirem diversos prestadores/fornecedores de serviços que, embora com atribuições e obrigações contratuais específicas e distintas, atuariam conjunta e diretamente na Solução.

De certo modo, como a experiência em situações similares anteriores bem o comprova, isso gera um conflito de execuções do objeto, de atribuições inerentes ao(s) prestador(es)/fornecedor(es), de responsabilidades, tanto do(s) autor(es) quanto de envolvido(s), e, seguramente, dificulta e prejudica, em demasia, a gestão não só do(s) respectivo(s) contrato(s), mas também da Solução de TI propriamente como um todo, que se constitui, a rigor, como o elemento/bem maior nesse contexto, no qual, em virtude das situações aqui explanadas, encontra-se inserida e, fatalmente, restará prejudicada.

2.17.3. **3ª** - Outro fator de grande relevância associado à adoção do Modelo de contratação pretendido, isto é, como Serviços, justifica-se pela consideração de que, em caso de aquisição dos 40 (quarenta) Equipamentos de Totens pela ANAC, esses passariam a compor seus ativos de bens de TI e, fatalmente, incorporar-se-iam a seu patrimônio físico, econômico e financeiro. Logo, a cada necessidade identificada de substituição de peças, partes, componentes desses Equipamentos de Totens, como também de quaisquer produtos e *softwares* indispensáveis a seus funcionamentos, haveria a obrigatoriedade de Processo/Projeto de Contratação, fosse ele por procedimento de Dispensa de Licitação, fosse ele por rito ordinário de Licitação.

Essa obrigatoriedade e consequências estariam, portanto, intimamente aliadas, e isso se aplicaria tanto para a necessidade identificada do elemento de

fabricação/utilização/funcionalidade mais simples, quanto para a que trata daquele de constituição mais complexa. Obviamente, essa aplicação se estenderia, de igual maneira, àquela necessidade que diz respeito a um só daqueles 40 (quarenta) Equipamentos, bem como à que diz respeito à sua totalidade ou à parte dela. Soma-se a isso a não menos factível ocorrência de sinistro da qual resulte a perda total ou mesmo parcial de um ou mais daqueles mesmos 40 (quarenta) Equipamentos de Totens que viessem, então, a ser adquiridos pela Agência.

Em situação/situações como essa(s), ainda que hipotética(s), a ANAC e os Passageiros da Aviação Civil passariam, ao mesmo tempo, por um grave quadro de perda e danos. Esse quadro estaria representado, em primeiro momento, pela perda do bem, ativo de TI da Instituição, fosse ela total ou parcial, e por danos de grandes proporções por ela não poder, configurada tal situação, divulgar informações extremamente úteis àqueles Passageiros, prestar-lhes auxílio, registrar suas procedentes denúncias, reclamações. Isso resultaria, finalmente, na soma de ambos os aspectos: a perda e o dano pela oportunidade de cumprir uma de suas atribuições institucionais diante da sociedade, como Entidade de Governo e Autoridade de Aviação Civil do País.

O segundo momento consistiria, portanto, no agravamento. E, nessa situação, estaria ele, por conseguinte, configurado, uma vez que não disporia a Agência de quantitativo de peças, partes, componentes daqueles Equipamentos de Totens para reposição/substituição, como também de quaisquer produtos e *softwares* indispensáveis ao funcionamento deles, bem como de qualquer quantitativo de reposição/sobressalência do próprio Equipamento de Tóten, haja vista que não lhe é nem lhe seria viável manter quaisquer desses elementos em estoque ou armazenamento. E isso se deve a questões de natural obsolescência de tecnologia de *hardware*, de *software*, de respectivas funcionalidades e versões, conseqüentemente, de peças, componentes e partes, como também a fatores de localidade/espço físico para guarda e armazenamento e, em especial, à desnecessidade de investimento financeiro específico. Além do mais, essa nova aquisição/reposição do elemento substituto, qualquer que fosse ele, não seria tempestiva e razoavelmente alcançada, isto é, capaz de disponibilizar, de imediato, aos Passageiros da Aviação Civil os serviços ora pretendidos por meio desse Modelo de contratação que se pretende de fato, haja vista que o rito de uma contratação pública, por mais célere que possa parecer, guarda peculiaridades que, em algumas situações, podem comprometer significativamente o cumprimento de prazos e não lograr êxito.

- 2.17.4. 4ª - Outro fator não menos relevante reside na questão de que os procedimentos e as atividades técnico-operacionais, relativas às configurações e às funcionalidades dos Equipamentos de Totens, de suas aplicações de tela e sistemas, bem como seu monitoramento operacional, sua decorrente manutenção e assistência técnica, aliados aos aspectos, às funcionalidades e aos recursos tecnológicos inerentes, quais sejam, suas respectivas disponibilizações, atualizações de versões de *softwares*, bem como, caso necessário, sua nova concepção, seu desenvolvimento e suporte operacional, requerem, para tamanha execução e complexidade, profissionais especializados e em quantidade adequada.

No caso da ANAC, o reduzido quadro de servidores efetivos da Agência alocados na sua Unidade Organizacional de Tecnologia da Informação e de seus colaboradores ocupantes de funções ou cargos comissionados nessa mesma Unidade não têm capacidade nem disponibilidade operacionais para execução desse tipo de atividades. Somam-se a isso as atividades relacionadas à logística de distribuição e de instalação, haja vista que o quantitativo de 40 (quarenta) Equipamentos estará, presumivelmente, alocado em 24 (vinte e quatro) aeroportos pulverizados em 20 (vinte) Unidades da Federação. Situação essa que, de antemão,

dificultaria àqueles servidores e colaboradores a realização dessas atividades e tarefas, senão, certamente os impediria de executar tempestivo e necessário atendimento *in loco*.

Essencialmente, suas atividades estão mais relacionadas ao exercício dos papéis e das ações de planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de Tecnologia da Informação em âmbito institucional. Em virtude disso, são perfeitamente compreensíveis as decisões institucionais, com devido amparo legal, que verificam a terceirização das atividades operacionais como a melhor estratégia para a execução e o fornecimento de alguns serviços de Tecnologia da Informação. No caso específico, à execução daquele conjunto de procedimentos e atividades técnico-operacionais estarão atrelados o fornecimento dos Equipamentos de Totens e todo o aparato necessário à sua instalação e a seu total funcionamento, conforme se apresenta no Modelo de Negócio de contratação pretendido segundo o pertinente Estudo Técnico, ou seja, puramente como Serviços.

Dentre outras, merecem destaque as seguintes vantagens e benefícios da terceirização dos serviços de TI em questão:

- a) a Organização pode desobrigar-se do conhecimento, da operacionalização e da execução das atividades que não são seu *core business*;
- b) larga possibilidade de obtenção de profissionais especializados na execução dessas atividades pretendidas e a elas exclusivamente dedicados, por meio da Empresa a ser Contratada/Fornecedora da Solução;
- c) maior flexibilidade quanto à alocação daqueles profissionais especializados envolvidos na execução dos serviços, tendo em vista que não estariam alocados nas dependências da ANAC e que a Empresa a ser Contratada/Fornecedora da Solução seria responsável único por seus respectivos deslocamentos, alocação e acomodação;
- d) alcance maior de redução de custos econômico-financeiros, operacionais, administrativos, relacionados, inclusive, a instalações físicas, a capacitação de pessoal em evoluções tecnológicas, a gestão de pessoal, a logística de distribuição e instalação, a custos de diárias, passagens aéreas, entre outros.

Alinhada a esses benefícios, a Administração Pública Federal tem adotado, sempre que possível, a estratégia da terceirização para a execução de determinados serviços, desde a reforma administrativa imposta pelo Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967. Em virtude desse procedimento, servidores públicos poderão se dedicar ao planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de TI, bem como à evolução dos processos relacionados a serviços e a projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Reforça esse entendimento o Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997, que dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Nesse Decreto, segundo transcrição a seguir, fica estabelecido que, conforme estratégia da instituição, poderão ser objeto de terceirização (execução indireta) as atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares:

**“Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997.**

*Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.*

*Art. 1º No âmbito da Administração Pública Federal direta, **autárquica** e fundacional poderão ser objeto de **execução indireta** as atividades materiais acessórias, instrumentais ou*

*complementares aos assuntos que constituem área de competência legal do órgão ou entidade.*

*§ 1º As atividades de conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, **informática**, copeiragem, recepção, reprografia, telecomunicações e manutenção de prédios, equipamentos e instalações serão, de preferência, **objeto de execução indireta**.*

*§ 2º Não poderão ser objeto de execução indireta as atividades inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou entidade, salvo expressa disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal.” (Grifos nossos)*

Amparada em razões como essas, intensamente discorridas nessas 4 (quatro) considerações tão interrelacionadas, é que a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC – defende, nesse sentido, a adoção do Modelo de Negócio de contratação ora pretendido, qual seja, como Serviços, e preza pela não aquisição pura e simples da totalidade de 40 (quarenta) Equipamentos de Totens, e, por consequência, pela não realização de uma série de demais contratações inerentes ou adjacentes a esses mesmos Equipamentos.

2.18. Dessa forma, entende-se que é fundamental para a pretensa contratação e necessário para o alcance dos objetivos técnicos e estratégicos para os quais este Projeto foi desenvolvido que o objeto a ser contratado se dê na forma identificada no respectivo Estudo Técnico Preliminar.

2.19. Assim, conforme fora identificado no pertinente Estudo Técnico Preliminar e, em consequência, mostra-se este Termo de Referência, os serviços em questão, que consistem, essencialmente, em implantação, nos aeroportos brasileiros, de Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, que propiciem autoatendimento aos Passageiros da Aviação Civil, incluindo fornecimento dos equipamentos, instalação, configuração, produção do sistema, monitoramento e gerenciamento remotos, disponibilização de acesso, *Software* de Gerenciamento centralizado da Solução, manutenção e assistência técnica e operacional de toda a Solução, deverão ser contratados para o período mínimo de 36 (trinta e seis) meses e deverão ser iniciados, para fins de produção de efeitos financeiros, a partir da data do Aceite Definitivo da Solução.

2.20. Nessa linha de raciocínio, é imperativo destacar o que dispõe, *in verbis*, a seguinte Orientação Normativa nº 38, de 13/12/2011, da AGU – Advocacia Geral da União – acerca da vigência dos contratos firmados pela Administração Pública Federal:

**“Orientação Normativa AGU nº 38, de 13/12/2011**

***Ementa: ‘Nos contratos de prestação de serviços de natureza continuada, deve-se observar que: a) o prazo de vigência originário, de regra, é de até 12 meses; b) excepcionalmente, este prazo poderá ser fixado por período superior a 12 meses nos casos em que, diante da peculiaridade e/ou complexidade do objeto, fique tecnicamente demonstrado o benefício advindo para a administração; e c) é juridicamente possível a prorrogação do contrato por prazo diverso do contratado originariamente’.***

Referência: Art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93; Parecer/AGU/NAJSP/nº 417/2009-MTU; Nota-Jurídica PGBC-7271/2009; Acórdãos TCU nº 1.858/2004-Plenário e nº 551/2002-2ª Câmara.” (Grifos nossos)

2.21. Nessa esteira de argumentos e raciocínio, justifica-se a necessidade de a vigência contratual ser, inicialmente, de 36 (trinta e seis) meses, prorrogáveis até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/1993.

2.22. Obviamente que esse período está intimamente relacionado à relevância dos serviços pretendidos para a Agência, dado seu caráter essencial à funcionalidade ininterrupta de toda a Solução de TI que o envolve e ao não comprometimento de sua operacionalização, inclusive quanto

a uma suposta alternância de fornecedores, de executores de sua manutenção, de possível adoção de métodos variados de tecnologia empregados, de indisponibilidade de veiculação e registro de dados e informações. De fato, isso se traduz em um conjunto de fatores que possam interferir no perfeito funcionamento da Solução e causar sua descontinuidade operacional, o que pode significar perdas e danos irreparáveis não só à ANAC, mas também, em especial, àquele público externo outrora mencionado, os Passageiros da Aviação Civil nos aeroportos brasileiros, cujo atendimento, nessa hipótese, estaria deveras prejudicado.

2.23. Vale esclarecer que, para nortear o balizamento dos preços relativos à pretensa contratação, cumpriram-se as disposições estabelecidas pela Instrução Normativa nº 5, de 27 de junho de 2014, da, à época, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI/MP, atual Secretaria de Gestão do, então, Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - SEGES/MP, segundo se constata do pertinente Estudo Técnico Preliminar desta Contratação, em sua Seção de nº 5 – Levantamento das Alternativas.

2.24. Tendo em vista que os serviços então pretendidos pela ANAC, segundo o Modelo de Negócio de contratação delineado no pertinente Estudo Técnico Preliminar, não consistem em uma solução pronta, de fácil identificação em demais Órgãos e Entidades públicos, de naturais e recorrentes procedimentos de contratação/licitação realizados por esses mesmos entes públicos, cuja execução consista em uma prática comum e rotineira, o balizamento de preços se concentrou, portanto, no resultado das Propostas Comerciais provenientes dos Fornecedores da Solução. Essas Propostas consistem em respostas às solicitações da Agência que lhes foram devidamente submetidas conforme as especificações técnicas, critérios, requisitos, condições, parâmetros definidos/exigidos pela ANAC, de acordo com a necessidade por ela levantada segundo os Requisitos de Negócio e suas peculiaridades apresentados quando da ocorrência da procedente demanda, conforme se constata, também, do mesmo Artefato Estudo Técnico Preliminar, em sua Seção de nº 5 – Levantamento das Alternativas.

2.25. A contratação pretendida dar-se-á, portanto, por meio de procedimento de licitação na modalidade de Pregão, nos termos da Lei nº 10.520/2002, na forma eletrônica, conforme Decreto nº 5.450/2005, visto que a implantação, nos aeroportos brasileiros, de Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, enquadra-se como serviços comuns, nesse caso específico, compreendidos como fornecimento dos equipamentos, instalação, configuração, produção do sistema, monitoramento e gerenciamento remotos, manutenção e assistência técnica operacional, fornecimento de *Software* de Gerenciamento centralizado da Solução, disponibilização de acesso, bem como execução de treinamento sob a forma de Operações Assistidas na modalidade presencial.

2.26. Esse enquadramento ampara-se, portanto, nos ditames da mencionada Lei e no entendimento da procedente jurisprudência, por ter padrões de desempenho e de qualidade concisos, cuja definição deverá ser objetivamente apresentada neste Termo de Referência, em perfeita conformidade com as especificações usuais praticadas no mercado. O procedente certame ocorrerá em sessão pública a ser realizada por meio de sistema eletrônico, no Portal de Compras Governamentais do Governo Federal, sítio <http://www.comprasgovernamentais.gov.br/>

#### 2.27. **Justificativa para o Agrupamento dos Itens**

2.27.1. Embora a Solução de TI seja composta por mais de um item, sua funcionalidade é unificada. Tendo em vista que a implantação, nos aeroportos brasileiros, dos Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, que propiciarão autoatendimento aos Passageiros da Aviação Civil inclui fornecimento dos equipamentos, instalação, configuração, produção do sistema, monitoramento e gerenciamento remotos, manutenção e assistência técnica operacional, *Software* de Gerenciamento centralizado da Solução e disponibilização de acesso, é fundamental que os usuários operacionais do *Software* de Gerenciamento centralizado da Solução e demais Gestores, servidores e colaboradores das Unidades envolvidas que irão

utilizar diretamente essa Ferramenta e que estarão intimamente relacionados a ela nas suas novas rotinas e atividades laborais relativas à Solução de TI recebam treinamento e capacitação acerca de suas funcionalidades e operacionalização.

- 2.27.2. A Solução de TI em apreço, objeto da presente contratação, não consiste em uma solução pronta, produzida em larga escala e de comercialização e aquisição simples e imediata no mercado, popularmente chamada de “solução de prateleira” ou simples “*Commodity*”, cujas características e funcionalidades sejam uniformes ou padrão. Sua modelagem, parametrização e disponibilização serão desenvolvidas e aplicadas pela Empresa a ser Contratada/Fornecedor da Solução consoante as necessidades identificadas pela ANAC, de acordo com os Requisitos de Negócio por ela estabelecidos e com os Requisitos Tecnológicos inerentes especificados para melhor atendê-la, conforme se identificou no respectivo Estudo Técnico Preliminar da Contratação. Obviamente que, em situações como essa, pela especificidade do produto/componente, aquele que desenvolveu a Solução/Ferramenta/o Sistema/*Software* é, seguramente, o mais bem qualificado e proficiente para disseminar o conhecimento acerca dela(e), como também de suas funcionalidades e operacionalização, inclusive a outrem, por meio de Treinamento e Capacitação, pelos quais possa prestar auxílio, esclarecimentos e assistência diretamente relacionados ao funcionamento de toda a Solução de TI então contratada.
- 2.27.3. Por razões como essas, é que se requerem abordagem e conhecimentos mais específicos acerca dos procedimentos de sua instalação, em especial de sua configuração, operacionalização e funcionalidades, haja vista que, conforme se delineou no pertinente Estudo Técnico Preliminar, a Empresa a ser Contratada/Fornecedor da Solução será responsável por disponibilizar à ANAC o *Software* de Gerenciamento centralizado da Solução e por fornecer unilateral e integralmente os meios de conexão entre a totalidade dos Equipamentos de Totens com a solução *Software* de Gerenciamento centralizado da Solução, pela qual se realizará a conexão direta com a ANAC.
- 2.27.4. Vale lembrar que, de acordo com o Modelo de Negócio adotado pela ANAC para a contratação ora pretendida, no tocante à solução/Ferramenta *Software* de Gerenciamento centralizado da Solução, serão aqueles mesmos usuários operacionais da Solução e demais Gestores, servidores e colaboradores das Unidades envolvidas que irão operá-la. Inclusive, conforme o mesmo Estudo Técnico Preliminar, serão eles os responsáveis por gerir e produzir o conteúdo que será disponibilizado nos Equipamentos de Totens aos Passageiros da Aviação Civil. Em virtude disso, reforça-se a necessidade de execução de Treinamento sob a forma de Operações Assistidas, segundo fora delineado no mencionado Estudo Técnico.
- 2.27.5. Outro fator também significativo consiste no alcance de maior eficiência não só no âmbito da funcionalidade da Solução de TI propriamente dita, isto é, os Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, que propiciarão autoatendimento aos Passageiros da Aviação Civil, como também naquele relacionado ao conhecimento acerca de suas funcionalidades e ao domínio de sua operacionalização, esses últimos alcançáveis/obtiveis por meio da capacitação e do devido treinamento dos responsáveis por gerir e produzir o conteúdo a ser neles disponibilizado. De certo modo, isso constitui, também, uma significativa medida de prevenção contra contratações conflituosas e, por conseguinte, garante, de antemão, a resolução de supostos conflitos entre fornecedores distintos.
- 2.27.6. O Modelo de Negócio de contratação ora pretendido permite a preservação do funcionamento integrado da Solução de TI em todos os seus aspectos, não compromete sua funcionalidade, tendo em vista que seu fornecimento, sua instalação, sua configuração, a produção de seus sistemas, seu monitoramento e gerenciamento remotos, sua manutenção e

assistência técnica operacional, o Treinamento acerca de suas funcionalidades e de sua operacionalização, nesse caso, sob a forma de Operações Assistidas, serão executados por um mesmo fornecedor no próprio *Software* de Gerenciamento centralizado de toda a Solução desenvolvido e disponibilizado por ele mesmo. Dessa forma, há uma redução do risco de comprometimento da operacionalização inerente à produção, à exatidão e à gestão dos conteúdos e das informações que serão disponibilizados aos Passageiros da Aviação Civil. Soma-se a isso o relevante aspecto da maior possibilidade de se evitar ou prevenir a interrupção ou queda do funcionamento da Solução e consequente indisponibilidade dos serviços de TI, por conta de uma possível divisão de responsabilidades entre diferentes fornecedores.

- 2.27.7. Dividir o objeto, nessa situação, ocasionaria prejuízos técnico-operacionais, como também riscos de danos tecnológicos diretamente relacionados ao funcionamento, à disponibilização e à operacionalização da Solução de TI propriamente dita, uma vez que, se realizados por vários fornecedores, isso exigiria um tempo excessivo em dirimir divergências entre possíveis incompatibilidades e causaria um potencial risco de sua operacionalização e de seu funcionamento.
- 2.27.8. Justifica-se, portanto, o agrupamento dos itens da contratação com vista ao melhor aproveitamento das práticas de mercado adotadas, inclusive, pelos próprios Fornecedores da Solução; ao melhor gerenciamento do Contrato a ser firmado; à obtenção dos serviços relativos à Solução propriamente dita e ao Treinamento padronizados e específicos.
- 2.27.9. Em suma, a opção pelo fornecimento e consequente adjudicação por grupo, nesse caso, Grupo Único, leva em conta a modalidade de contratação pretendida e os benefícios associados. O agrupamento de vários itens num mesmo objeto não compromete a competitividade do certame, uma vez que várias Empresas/Fornecedores que atuam no mercado apresentaram Propostas Comerciais para todos os itens ora pretendidos e demonstraram, por meio delas, condições para atendê-los.
- 2.27.10. Com relação à divisão dos procedimentos de Operações Assistidas em 2 (dois) itens distintos, vale destacar que isso se deve a fatores de ordem administrativa, orçamentária e financeira associados ao modelo de contratação e execução previstos no mencionado Estudo Técnico Preliminar. Dessa forma, tendo em vista que a 1ª (Primeira) Etapa desse Evento, que corresponde ao item de nº 2 do pertinente Termo de Referência, ocorrerá já na fase de implantação da Solução, é necessário que os recursos orçamentários e financeiros relativos a ele tenham previsão e disponibilização já de imediato, quando da contratação, pela precedente emissão de Empenho, para fins de execução da respectiva despesa. Por outro lado, no tocante à 2ª (Segunda) Etapa desse Evento, que corresponde ao item de nº 3 do mesmo Termo de Referência, consiste ele em provável despesa, isto é, Evento cuja execução somente se dará sob demanda específica da ANAC ao longo da vigência/execução do Contrato a ser firmado, como bem estabelecem tanto o pertinente Estudo Técnico Preliminar, como também o próprio Termo de Referência. Logo, não requer, de imediato, a disponibilização de recursos financeiros e orçamentários. De certo modo, isso permite administrativamente à Agência, identificada e justificada a necessidade e consideradas a conveniência e a oportunidade, a aplicação do recurso para outro fim econômico e legal.

### **3. DA FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA**

- 3.1. O presente Termo de Referência guarda fundamento com:
  - 3.1.1. Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991 - Dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação, e dá outras providências;

- 3.1.2. Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- 3.1.3. Decreto nº 2.271, de 07 de julho de 1997 – Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
- 3.1.4. Decreto nº 3.505, de 13 de junho de 2000 - Institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal;
- 3.1.5. Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000 - Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;
- 3.1.6. Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000 - Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências;
- 3.1.7. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000 - Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências;
- 3.1.8. Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002 - Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências;
- 3.1.9. Lei nº 10.520, de 17 de julho de 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;
- 3.1.10. Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004 - Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências;
- 3.1.11. Lei nº 11.077, de 30 de dezembro de 2004 - Altera a Lei no 8.248, de 23 de outubro de 1991, a Lei no 8.387, de 30 de dezembro de 1991, e a Lei no 10.176, de 11 de janeiro de 2001, dispondo sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação e dá outras providências;
- 3.1.12. Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005 - Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
- 3.1.13. Lei nº 11.126, de 27 de junho de 2005 - Dispõe sobre o direito do portador de deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia;
- 3.1.14. Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005 - Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000;
- 3.1.15. Decreto nº 5.645, de 28 de dezembro de 2005 - Dá nova redação ao art. 53 do Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004;
- 3.1.16. Decreto nº 5.904, de 21 de setembro de 2006 - Regulamenta a Lei nº 11.126, de 27 de junho de 2005, que dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia e dá outras providências;
- 3.1.17. Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010 - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações

instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;

3.1.18. Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012 - Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento;

3.1.19. Instrução Normativa nº 04, de 11 de setembro de 2014, da, à época, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI/MP, atual Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC, do, então, Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF - do Poder Executivo Federal. (Redação dada pela Instrução Normativa nº 2, de 12 de janeiro de 2015).

3.1.20. Instrução Normativa nº 80, de 26 de novembro de 2014 - Institui a Política de Segurança da Informação e Comunicações – PoSIC - no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC.

3.1.21. Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017 - Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

#### 4. DO LOTE DE FORNECIMENTO/CONTRATAÇÃO

4.1. A Solução de TI a ser contratada é composta pelos seguintes 3 (três) itens, que constituem um Grupo Único, conforme respectivas descrições dispostas no Quadro 1 a seguir:

**Quadro 1**

Grupo 1							
Serviços que compõem a Solução							
Item	Descrição – Serviço/Evento			Valor Mensal em R\$	Valor Anual em R\$	Valor para o Período de 36 (trinta e seis) meses em (R\$)	
1	Serviços de implantação, em aeroportos brasileiros, de 40 (quarenta) Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, que propiciem autoatendimento aos Passageiros da Aviação Civil, incluindo fornecimento dos Equipamentos, instalação, configuração, produção do sistema, monitoramento e gerenciamento remotos, manutenção e assistência técnica operacional, <i>Software</i> de Gerenciamento centralizado da Solução, disponibilização de acesso.			R\$	R\$	R\$	
	Operações Assistidas						
	Etapa	Período/Ocorrência	Quantidade de dias	Quantidade de Participantes	Localidade	*Critérios	Valor da Etapa em R\$

2	1ª	Fase inicial - implantação da Solução	20 dias	Até 15	Sede da ANAC – Brasília/DF	Todos os custos e despesas financeiros estão inclusos na Proposta	R\$
3	2ª	Sob demanda da ANAC- ao longo da execução/vigência do Contrato	10 dias	Até 15	Sede da ANAC – Brasília/DF	Todos os custos e despesas financeiros estão inclusos na Proposta	R\$
						<b>Valor Total Grupo em R\$</b>	<b>R\$</b>

\*Todos os custos e despesas financeiros do(s) Instrutor(es), de todo o material a ser fornecido das atividades e procedimentos de Operações Assistidas devem estar inclusos, bem como todas as taxas, impostos, tributos, seguros relacionados a esse(s) Instrutor(es) ou às atividades por ele(s) desenvolvidas, como também todos os custos e despesas financeiros relativos a hospedagem, traslado, alimentação, deslocamento, acomodação, estada do(s) Instrutor(es) durante toda a(s) fase(s)/Etapa(s) das atividades e procedimentos de Operações Assistidas.

## 5. DA DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS

### 5.1. Requisitos de Negócio

Requisitos de Negócio resumem-se à necessidade de a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, por meio de sua Superintendência de Ação Fiscal – SFI - manter o cumprimento de uma de suas importantes ações estratégicas, dentre outras, que consiste no Atendimento ao Passageiro e Usuário de Aviação Civil, associado às atribuições institucionais de fiscalização do cumprimento das Condições Gerais de Transporte, em especial, no que diz respeito aos direitos dos usuários.

Nesse caso em particular, aquele atendimento e a execução daquelas atribuições passam a contar com um novo componente, ou seja, equipamentos e serviços de Tecnologia da Informação que possibilitam, com relevantes recursos, modernização e eficiência, autoatendimento àqueles Passageiros.

#### Equipamentos de Totens

##### 5.1.1. Funcionalidades

###### 5.1.1.1. Acessibilidade a Sistemas

- A Solução deverá, no mínimo, permitir/realizar o acesso ou redirecionamento ao Portal da ANAC [www.anac.gov.br/fale-com-a-anac](http://www.anac.gov.br/fale-com-a-anac), canal atualmente em produção no ambiente tecnológico da ANAC e por ela utilizado para o registro das manifestações dos usuários e interação deles com a Agência, ou outro de natureza, operacionalização e funcionalidade idêntica ou similar que a Agência, por ventura, venha a adotar;
- A Solução deverá, no mínimo, permitir/realizar o acesso ou o redirecionamento das demandas relativas às relações de consumo ao Portal [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), da Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON;
- A Solução deverá, também, permitir/realizar o acesso, via dispositivos móveis, do mesmo conteúdo disponibilizado nos Equipamentos de Totens, sem a necessidade de instalação de

qualquer aplicativo, ou seja, a aplicação deverá se adaptar de forma responsiva a qualquer tipo de aplicativo móvel.

#### 5.1.1.2. Acessibilidade dos Passageiros

- a) A Solução deverá, no mínimo, dispor de recursos de áudio, a fim de propiciar atendimento a Pessoas com Deficiência;
- b) A Solução deverá permitir/disponibilizar condições de divulgar informações e de promover interações acessíveis em Libras, usando o VLibras ou outro sistema de interação/divulgação de natureza idêntica ou similar em funcionalidade;
- c) A Solução deverá permitir/disponibilizar condições de o usuário acessar informações disponibilizadas pela ANAC em Línguas/Idiomas estrangeiros.

#### 5.1.1.3. Cadastro dos Passageiros

- a) A Solução deverá permitir/disponibilizar condições para que o usuário realize seu cadastro por meio do Portal da ANAC [www.anac.gov.br/fale-com-a-anac](http://www.anac.gov.br/fale-com-a-anac), canal atualmente em produção no ambiente tecnológico da ANAC e por ela utilizado para o registro das manifestações dos usuários e interação deles com a Agência, ou outro de natureza, operacionalização e funcionalidade idêntica ou similar que a Agência, por ventura, venha a adotar;
- b) A Solução deverá permitir/disponibilizar condições para que o usuário realize seu cadastro no portal [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), da Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON.

#### 5.1.1.4. Banco de dados

- a) A Solução deverá permitir/disponibilizar condições de a ANAC obter, no mínimo, informações relativas a: tipos de acesso, datas de acesso, horários de acesso, locais/localidades de acesso, número de acessos, tipo de operação/serviço, registros realizados, registros de abandono, Equipamento de Tóten acessado, disponibilidade dos Equipamentos de Totens e relatórios de acessos.

⇒ A critério da ANAC, essas informações poderão/deverão ser fornecidas por Equipamento de Tóten específico e por totalidade desses Equipamentos.

#### 5.1.1.5. Disponibilização de conteúdo

- a) A Solução deverá permitir/disponibilizar condições que os próprios Passageiros da Aviação Civil acessem diretamente, nos aeroportos, informativos desenvolvidos pela ANAC acerca da regulação por ela estabelecida no seu âmbito de atuação.

⇒ A ANAC, a seu critério, poderá disponibilizar ao usuário informações em Línguas/Idiomas estrangeiros.

- b) A Solução deverá permitir/disponibilizar condições de visualização de vídeos com as seguintes características:
  - Resolução, no mínimo – HD (720p) para localidades que suportam conexão 4G e SD (480p) para localidades que suportam apenas conexão 3G;
  - Formatos, no mínimo – MP4 e MPEG;
  - Tamanho de Arquivo, no máximo – 20 MB.

⇒ A Solução deverá dispor de mecanismos/recursos de armazenagens dos vídeos disponibilizados pela ANAC.

#### 5.1.1.6. Produção e Gestão do Conteúdo

- a) A Solução deverá permitir/possibilitar que a própria ANAC, remotamente, realize a Produção e Gestão do conteúdo a ser divulgado/disponibilizado, de igual modo, nos Equipamentos de Totens.

⇒ As atividades/ações de Produção, Gestão, Divulgação/Disponibilização do conteúdo deverão ocorrer por meio de *Software* de Gerenciamento centralizado da Solução, que será disponibilizado pelo próprio fornecedor da Solução.

#### 5.1.1.7. Registro de informações

- a) A Solução deverá dispor de recursos/mecanismos que possibilitem, no mínimo, o registro das seguintes informações dos Passageiros relativas aos Cartões de Embarque e a documentos afins ou equivalentes:

- Nome;
- Número do Voo;
- Companhia Aérea;
- Origem do Voo;
- Local de Embarque;
- Data/Hora Local da Partida;
- Aeroporto de Ocorrência;
- Destino do Voo;
- Local de Desembarque;
- Data/Hora Local da Chegada;
- Valor da Tarifa;
- Valor da Tarifa de Embarque;

- b) A Solução deverá dispor de recursos/mecanismos que possibilitem a realização de Pesquisa de Satisfação dos usuários com, no mínimo, o registro das seguintes informações:

- Idade;
- Motivo da viagem: Lazer/Negócios;
- Frequência de viagens: 1ª (primeira) vez; 2x ao ano; 5x ao ano; acima de 5x ao ano;
- Escolaridade: Ensino Fundamental – Completo/Incompleto; Ensino Médio - Completo/Incompleto; Ensino Superior - Completo/Incompleto; Pós-graduação; Mestrado; Doutorado;
- Classificação acerca da Qualidade do Atendimento recebido pelo usuário: Muito Ruim; Ruim; Bom; Muito Bom; Ótimo;

#### 5.1.1.8. Integridade dos dados

- a) A Solução deverá dispor de mecanismos que protejam de visualização externa os dados e informações coletados/armazenados, como também que evitem/impeçam sua extração/exportação por outrem que não tenha o devido perfil de acesso para tal procedimento, a fim de que não possam ser adulterados;
- b) A Solução deverá dispor de recursos/condições para que os dados e informações coletados/armazenados sejam exportados, remotamente, em arquivos em formato CSV, PDF, XLS e/ou XLSX.

5.1.1.9. **Interconexão, via *Web*, com o Portal da ANAC [www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br) e com o Portal [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)**

- a) A Solução deverá prover a Interconexão com os canais de comunicação disponibilizados, nesse caso específico, pela Agência e pela Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON – para atendimento das manifestações dos usuários da Aviação Civil.

5.1.1.10. **Gestão das Informações**

⇒ A Solução deverá permitir o cadastramento dos seguintes perfis de usuários internos da ANAC: **Gestores e Administradores**

- a) Aos usuários internos definidos como **Gestores**, a Solução deverá permitir, por meio de procedente *Software/Sistema* disponibilizado(s) pelo próprio fornecedor da Solução para a execução desses procedimentos:

- Realizar toda a gestão das informações disponibilizadas/disponibilizáveis por meio dos Equipamentos de Totens;
- Incluir informações nos Equipamentos de Totens;
- Alterar, excluir informações outrora disponibilizadas pela própria ANAC nos Equipamentos de Totens;
- Cadastrar/descadastrar/recadastrar/alterar/restringir perfis de demais usuários Gestores e Administradores e respectivos perfis de acesso;

⇒ Os perfis de acesso se definem como: inclusão de informações; alteração/exclusão de informações; leitura de informações.

- Acessar/coletar/extrair/exportar, remotamente, informações disponibilizadas por Equipamento de Tóten específico e por totalidade desses Equipamentos;

⇒ Para fins de coleta/extração/exportação, as informações que serão disponibilizadas deverão ser aquelas que tenham alcançado/atingido o status de “finalizada”, como também as que caracterizem o status de “abandono”, quando da realização de operações pelo procedente Passageiro ou Usuário no respectivo Equipamento de Tóten.

⇒ Os dados e informações coletados/armazenados deverão ser exportados, remotamente, em arquivos em formato CSV, PDF, XLS e/ou XLSX.

- Realizar todas as demais atividades, procedimentos permitidos aos usuários Administradores.

- b) Aos usuários internos definidos como **Administradores**, a Solução deverá permitir:

- De acordo com seus pertinentes perfis de acesso, incluir, alterar, excluir, ler informações nos Equipamentos de Totens, por meio de procedente *Software/Sistema* disponibilizado(s) pelo próprio fornecedor da Solução para a execução desses procedimentos;
- Acessar/coletar/extrair/exportar, remotamente, informações disponibilizadas por Equipamento de Tóten específico e por totalidade desses Equipamentos;
  - ⇒ Para fins de coleta/extração/exportação, as informações que serão disponibilizadas deverão ser aquelas que tenham alcançado/atingido o *status* de “finalizada”, como também as que caracterizem o *status* de “abandono”, quando da realização de operações pelo procedente Passageiro ou Usuário no respectivo Equipamento de Tóten.
  - ⇒ Os dados e informações coletados/armazenados deverão ser exportados, remotamente, em arquivos em formato CSV, PDF, XLS e/ou XLSX.

## 5.2. Envolvidos

Empresa a ser Contratada e Gestores da Superintendência de Ação Fiscal – SFI, da Assessoria de Comunicação – ASCOM, da Gerência de Regulação das Relações de Consumo, GCON, da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS, bem como servidores e colaboradores lotados na Gerência Técnica de Gestão da Informação - GTGI, da Superintendência de Administração e Finanças – SAF, como também na Ouvidoria da ANAC.

## 5.3. Requisitos Tecnológicos

A Solução de TI de que trata este Documento consiste, em síntese, em implantação, nos aeroportos brasileiros, de Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, que propiciem autoatendimento aos Passageiros da Aviação Civil, com interconexão pelo Portal da ANAC, por meio do canal [www.anac.gov.br/fale-com-a-anac](http://www.anac.gov.br/fale-com-a-anac), como também pelo Portal [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), da Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON, pelos quais eles possam registrar, com alta segurança, reclamações e manifestações relativas às relações de consumo, fazer denúncias, obter orientações e informações acerca da regulação estabelecida pela ANAC no seu âmbito de atuação.

### 5.3.1. Especificações Técnicas mínimas para Fornecimento, Instalação, Configuração, Monitoramento, Gerenciamento, Manutenção e Assistência Técnica de 40 (quarenta) Equipamentos de Totens de Autoatendimento

#### 5.3.1.1. *Hardware*

- a) Tela Profissional LFD 32” (Polegadas);
- b) *Touch Screen*;
- c) Resolução mínima: 1366 x 768;
- d) Dimensão: 32” (Polegadas);
- e) Brilho mínimo: 350 *Nits*;
- f) *Touch* – multi-toque;
- g) Carenagem com pintura eletrostática;
- h) *Frame* em metal, vidro de proteção;

- i) Teclado virtual com Padrão ABNT 2;
- j) Teclado físico com Padrão ABNT 2, para atendimento a Pessoas com Deficiência visual (*blind*);
- k) Altura de teclado e visor (monitor), em relação ao piso, deve ser de acordo com a legislação em vigor no Brasil e segundo as Normas da ABNT, a fim de que os mesmos Equipamentos de Totens atendam tanto ao cadeirante e às demais Pessoas com Deficiências, como também ao usuário típico/padrão;
- l) Estrutura reforçada, com capacidade de resistência a atos comuns de vandalismo;
- m) Capacidade de Memória RAM, mínima, 3Gb;
- n) Capacidade de Processamento *Quad Core*;
- o) Funcionamento ininterrupto 24/7 (vinte e quatro horas durante os sete dias da semana, exceto em situações/ocorrências relacionadas a transferência de localidade de instalação, a manutenção, a assistência técnica, a atualizações, a substituição de Equipamento, de peças ou de seus componentes, a interrupção do fornecimento de energia elétrica);
- p) Módulo *WI-FI*;
- q) *Speaker* (áudio);
- r) *Input* e *Output* com conexão apenas para o áudio do conteúdo disponibilizado (padrão P2 - *mini-Jack* – com configuração côncava);

#### 5.3.1.2. **Software**

- a) A Solução deverá permitir/disponibilizar condições de divulgar informações e de promover interações acessíveis em Libras, usando o VLibras ou outro sistema de interação/divulgação de natureza idêntica ou similar em funcionalidade;
- b) *Player embedded*;
- c) Licença de *Software* para *Digital Signage*;
- d) Acesso à Internet provido pelo próprio fornecedor da Solução + *Software Cloud*;
- e) *Software* de Gerenciamento centralizado da Solução disponibilizado pelo próprio fornecedor da Solução;

#### **Quadro 2**

##### **Software de Gerenciamento centralizado da Solução, que será disponibilizado pelo próprio fornecedor da Solução:**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | O <i>Software</i> de Gerenciamento centralizado da Solução, que será disponibilizado pelo próprio fornecedor da Solução, deverá possuir ferramenta/aplicação gráfica para a elaboração de regras de negócios e implementação de fluxos de trabalho/informações ( <i>Workflow</i> ). As regras deverão permitir que usuários internos da ANAC – Gestores/Administradores, com perfis de acesso apropriados, manipulem os campos visíveis nas telas dos Equipamentos de Totens da Solução, incluindo, alterando, excluindo e ordenando fluxos de trabalho/informações; |
|---|--|

**A ferramenta/aplicação que integra o *Software* de Gerenciamento centralizado da Solução, que será disponibilizado pelo próprio fornecedor da Solução:**

I	Deverá possuir processos de trabalho/informações nativos, que sejam inteiramente personalizáveis;
II	Deverá ser capaz de gravar e armazenar diversos processos de trabalho/informações;
III	Deverá permitir que cada estágio do processo de trabalho/informações contenha uma ou várias tarefas;
IV	Deverá permitir a criação de fluxos de tarefas sequenciais de suas execuções;
V	Deverá permitir a definição de um processo de trabalho/informações composto de diversos estágios e tarefas e deverá permitir a montagem do fluxo por meio de interface gráfica do tipo “arrastar-e-soltar”;
VI	Deverá permitir que todas as tarefas desenhadas tenham a capacidade de alteração dinâmica, baseada em critérios e informações do evento;
VII	Deverá permitir a definição de tarefas obrigatórias e de tarefas opcionais no fluxo de trabalho/informações;
VIII	Deverá ser capaz de progredir automaticamente de estágio a estágio do processo modelado, a partir da interpretação gráfica do desenho do processo, executando cada uma das tarefas do estágio, até que todo o processo seja concluído.

- f) O *Software* de Gerenciamento centralizado da Solução disponibilizado pelo próprio fornecedor da Solução deve permitir/possibilitar que a própria ANAC, remotamente, realize a Produção e Gestão do conteúdo a ser divulgado/disponibilizado, de igual modo, nos Equipamentos de Totens;

**5.3.1.3. Serviço**

- a) Modelo de Negócio - *As a service* (SaaS) – *Software* como Serviço;
- b) Instalação, configuração, manutenção, assistência técnica dos Equipamentos, de seus sistemas, controle da operação das aplicações, das telas (*front-end*), NMS – Nível Mínimo de Serviços - e *Back up*;
- c) Divulgação/Disponibilização, nos Equipamentos de Totens, do conteúdo produzido e gerido, de forma remota, pela própria ANAC por meio do *Software* de Gerenciamento centralizado da Solução disponibilizado pelo próprio fornecedor da Solução;
- d) Monitoramento 24x7 (vinte e quatro horas durante os sete dias da semana); controle da operação das aplicações, das telas (*front-end*);
- e) Disponibilização do serviço com velocidade de, no mínimo, 3 Mbps para cada Equipamento de Tóten instalado para acesso à internet em localidades que suportam conexão 3G e de, no mínimo, 5 Mbps para cada Equipamento de Tóten instalado para acesso à internet em localidades que suportam conexão 4G;
- f) Execução do Serviço – do tipo *outsourcing* para 40 (quarenta) Unidades de Equipamentos, distribuídos em 24 (vinte e quatro) aeroportos de 20 (vinte) Unidades da Federação, incluindo aí:
- fornecimento;
  - instalação;

- configuração;
  - manutenção, assistência técnica dos Equipamentos, de seus sistemas em regime 18/7 (dezoito horas durante os sete dias da semana) em 20 (vinte) Unidades da Federação, no período de 6h (seis horas) às 24h (vinte e quatro horas);
- g) O fornecedor da Solução de TI da qual trata este Documento é responsável unilateral e integralmente pelos meios de conexão entre a totalidade dos Equipamentos de Totens com a solução *Software* de Gerenciamento centralizado da Solução, pela qual se realizará a conexão direta com a ANAC.

#### 5.3.1.4. **Operação dos Serviços – Aspectos Gerais**

##### 5.3.1.4.1. **Disponibilização das aplicações, telas dos Equipamentos de Totens (*front-end*) e Sistema**

5.3.1.4.1.1. A Empresa a ser Contratada será responsável pela disponibilização do *front-end* de interação com os Passageiros da Aviação Civil;

5.3.1.4.1.2. A Empresa a ser Contratada será responsável, sem custos adicionais ou ônus financeiros para a ANAC, pela hospedagem, em *Data Center* provido por ela, do *front-end* de interação previsto neste Documento;

5.3.1.4.1.3. A construção/elaboração/definição das telas dos Equipamentos de Totens (*front-end*) deverão ocorrer quando da realização da 1ª (primeira) Etapa das atividades e procedimentos denominados de Operações Assistidas, cuja definição e escopo encontram-se estabelecidos neste Documento;

5.3.1.4.1.4. Caso se realize a 2ª (segunda) Etapa das atividades e procedimentos denominados de Operações Assistidas, cuja possibilidade encontra-se prevista neste Documento, e caso se identifique e se demonstre a necessidade de ocorrer a reconstrução/re-elaboração/redefinição ou mesmo a adequação das telas dos Equipamentos de Totens (*front-end*) outrora em uso/produção, essa ocorrência deverá contemplar os mesmos prazos, critérios, aspectos e condições estabelecidos neste Documento, com o qual a pertinente Proposta Comercial do Fornecedor da Solução à ANAC, no tocante a essa Etapa em questão, deverá estar em conformidade e ao qual estará vinculada, inclusive quanto aos respectivos valores/preços ofertados;

5.3.1.4.1.5. A construção/elaboração/definição das telas dos Equipamentos de Totens (*front-end*) de que trata este Documento integram o rol de atividades e procedimentos nele denominados de Operações Assistidas;

5.3.1.4.1.6. Os custos inerentes à construção/elaboração/definição das telas dos Equipamentos de Totens (*front-end*) de que trata este Documento deverão estar inseridos nos custos financeiros relativos às atividades e procedimentos de Operações Assistidas, as quais constituem item expresso e específico da pertinente Proposta Comercial do Fornecedor da Solução à ANAC;

5.3.1.4.1.7. Além da disponibilização do *front-end* de interação com os Passageiros da Aviação Civil, a Empresa a ser Contratada será responsável:

- a) Pelo sistema operacional e acionamentos dos demais dispositivos dos Equipamentos de Totens;
- b) Por disponibilizar todo o Sistema e Ferramentas de gerenciamento, cadastramento, visualização e monitoramento dos Equipamentos de Totens;
- c) Pelos procedimentos e atividades de gerenciar, cadastrar, visualizar e monitorar os Equipamentos de Totens, em Sistema e Ferramentas próprios, providos/disponibilizados por ela;
- d) Por inibir o acesso ao sistema operacional, de modo que apenas a tela dos serviços esteja disponível ao usuário para a realização de operações;
- e) Por configurar os Equipamentos de Totens de modo que não necessitem a digitação de *login* e senha e que tenham IP fixo, a fim de possibilitar sua respectiva identificação, monitoramento e gerenciamento remotos;
- f) Por disponibilizar novos serviços definidos/identificados pela ANAC de acordo com suas necessidades, respeitados os critérios, as condições, Requisitos e Funcionalidades estabelecidos neste Documento;
- g) Por fornecer, instalar, configurar, a critério da ANAC, sem custos adicionais ou ônus financeiros a ela, durante a vigência do Contrato então firmado, as atualizações e correções de todos os *softwares* e *firmwares* fornecidos/disponibilizados, incluídas aí as evoluções de suas respectivas versões;
- h) Por fornecer à ANAC, caso esta requeira, documento em formato eletrônico, que poderá consistir em um manual de utilização em formato eletrônico, que deverá ser atualizado a cada ocorrência/conjunto de ocorrências de alteração/alterações, pelo qual se apresentem, detalhadamente, os serviços disponibilizados nos Equipamentos de Totens, com suas telas, funções e desenho do processo; este último, apenas caso a ANAC identifique sua necessidade.

5.3.1.4.1.8. O *front-end* de interação com os Passageiros da Aviação Civil, que deverá ser disponibilizado pela Empresa a ser Contratada, deverá prover, no mínimo, as seguintes características operacionais:

- a) Utilização das melhores práticas em usabilidade e interação homem-computador (IHC);
- b) Função de ajuda ao usuário, com possibilidade de chamar texto/caixa de texto/palavra-chave com ajuda na tela;
- c) Mecanismo de *timeout* que permite o fechamento automático das telas abertas pelo usuário após o devido uso ou possível abandono e redirecionamento para a página inicial, com intervalo de tempo configurável;
- d) Apresentação da tela de atendimento sempre no modo de tela cheia, sem a barra de endereços e sem possibilidade de fechamento;
- e) Possibilidade de gravação/registro de todas as operações realizadas, minimamente, com as/os seguintes informações/dados: datas, horário, local específico/localidade, Equipamento de Tóten, tipo de operação/serviço;
- f) Possibilidade de coletar a satisfação do usuário na tela ao final de cada serviço/operação realizado(a);

#### 5.3.1.4.2. **Visualização das operações do Sistema**

5.3.1.4.2.1. A Empresa a ser Contratada deverá disponibilizar para a ANAC, via *Web*, a visualização das operações com *design* responsivo, em adaptação automática à resolução da tela, inclusive, em aplicativos móveis;

5.3.1.4.2.2. A Empresa a ser Contratada será responsável pela hospedagem, em *Data Center* provido por ela, dos recursos, Sistemas, Ferramentas de visualização, cadastramento, monitoramento e gerenciamento dos Equipamentos de Totens de que trata este Documento, sem que isso provoque custos adicionais ou ônus financeiros para a ANAC.

#### 5.3.1.4.3. **Monitoramento e Gerenciamento Remotos**

5.3.1.4.3.1. O monitoramento e o gerenciamento remotos dos Equipamentos de Totens e sua decorrente visualização devem ocorrer, no mínimo, segundo as características, critérios, condições e aspectos a seguir:

- a) Integrados à visualização principal do sistema de atendimento, de modo que permita o acesso de qualquer computador que esteja conectado à internet, por meio de controle de acesso que exija o perfil de usuário e senha;
- b) Análise, em tempo real, dos pontos gerenciados e monitorados, de modo que permita a visualização e identificação do *status* de funcionamento de cada Equipamento de Tóten e de suas funcionalidades/operações disponíveis/indisponíveis, bem como a comunicação com o respectivo Equipamento;
- c) Monitoramento e gerenciamento contínuos das aplicações em atividade nos Equipamentos de Totens, visando a detectar situações de anormalidade que possam interromper o funcionamento do serviço ou exigir uma intervenção técnica, inclusive presencial – caso a situação/ocorrência requeira - seja por falha em dispositivos, seja por problemas de desempenho;
- d) Mecanismos de autorrecuperação, em caso de falhas de conexão de rede;
- e) Abertura automática de Chamados Técnicos para atendimento acerca de erros, falhas, indisponibilidades, intervenções necessárias - inclusive presenciais - detectados nos Equipamentos de Totens;
- f) Possibilidade de se identificarem/registrarem, no mínimo, as seguintes informações/ações relativas aos Equipamentos de Totens, quando da abertura de Chamados Técnicos:
  - identificação do Equipamento de Tóten;
  - data, hora, tipo de ocorrência, para fins de obtenção de relatórios;
  - envio de e-mail para as Áreas/Unidades de Gestão da Solução/dos Equipamentos;
  - execução de comandos remotos para reiniciar o(s) aplicativo(s), atualizar data/hora, para reiniciar/desligar/atualizar o(s) Equipamento(s) de Tóten(Totens);
  - exibição de alertas visuais no Sistema/Ferramenta de monitoramento e gerenciamento;
  - disposição de controle de Chamados no Sistema.
- g) A abertura de ocorrência deverá estar associada, no mínimo, às seguintes situações:

- Equipamento desligado, indisponível, sem comunicação;
  - impedimento/interrupção/indisponibilidade de divulgação de informações/dados disponibilizados pela ANAC, por meio do Sistema;
  - indisponibilidade de algum módulo do Equipamento exercer sua função específica;
  - *status* de uso de memória, CPU e disco rígido;
  - queda/interrupção de alguma funcionalidade/operação;
- h) Desativação de um Equipamento de Tóten específico, da totalidade dos Equipamentos de Totens, de um serviço específico, de uma informação específica ou de dado(s) disponibilizado(s), com opção de respectiva configuração de data e hora para reativação/disponibilização automática;
- i) A critério da ANAC, essa funcionalidade específica de que trata a alínea antecedente poderá ser disponibilizada aos procedentes Gestores da Superintendência de Ação Fiscal – SFI, da Assessoria de Comunicação – ASCOM, da Gerência de Regulação das Relações de Consumo, GCON, da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS, que a utilizarão por meio do pertinente perfil de acesso ou - conforme a situação o requerer - por comunicação formal à Empresa então Contratada;
- j) Possibilidade de enviar, no mínimo, os seguintes comandos para os Equipamentos de Tóten: desligar; reiniciar; atualizar data/hora; atualizar Equipamento de Tóten;
- k) Visualização das informações por perfil de acesso de usuário, no caso, Gestor e Administrador;
- l) Possibilidade de digitar/realizar registro de ocorrências, como, por exemplo, registro de sinistros relacionados com o(s) Equipamento(s);
- m) Registro de todas as ações realizadas pelos usuários com respectivos perfis de acesso nos sistemas disponibilizados pela Empresa então Contratada, para fins de futuras apurações de comandos executados e de configurações realizadas;
- n) O gerenciamento deverá permitir a visualização das ocorrências, de modo que atenda, no mínimo, aos seguintes critérios de filtro: tipo de ocorrência; intervalo de datas; grau de severidade, *status*; local/localidade; Equipamento de Tóten;
- o) Apenas os procedentes Gestores da Superintendência de Ação Fiscal – SFI, da Assessoria de Comunicação – ASCOM, da Gerência de Regulação das Relações de Consumo, GCON, da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS – e da Empresa então Contratada terão autorização para criar e excluir perfis de acesso ao Sistema de monitoramento e gerenciamento remotos;
- p) Todas as funcionalidades do módulo de monitoramento e gerenciamento remotos deverão ser previamente apresentadas à ANAC e validadas pelos procedentes Gestores da Superintendência de Ação Fiscal – SFI, da Assessoria de Comunicação – ASCOM, da Gerência de Regulação das Relações de Consumo, GCON, da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS.

#### 5.3.1.4.4. Cadastro dos Equipamentos de Totens

5.3.1.4.4.1. A visualização do cadastro dos Equipamentos de Totens deverá se realizar, no mínimo, segundo as características, critérios, condições e aspectos a seguir:

- a) Integrada à visualização principal do sistema de atendimento, de modo que permita o acesso de qualquer computador que esteja conectado à internet, por meio de controle de acesso que exija o perfil de usuário e senha;
- b) Opção de inclusão, alteração e exclusão de Equipamento de Tóten;
- c) Controle de usuários que terão acesso ao sistema e níveis de interação com os Equipamentos de Totens por perfis de acesso;
- d) Opção de ativar/desativar notificações de ocorrências por e-mail para determinados usuários, segundo seus perfis de acesso;
- e) Localização do Equipamento de Tóten: configuração de local específico em que se encontra instalado (Lado Ar, Lado Terra); cidade; aeroporto;
- f) Cadastro de Ponto de Contato: é necessário manter atualizadas as informações a respeito do(s) contato(s) dos responsáveis pelo(s) Equipamento(s): gestão, operacionalização, funcionamento, disponibilidade, assistência técnica e manutenção;
- g) Cadastro de ativo: capacidade de habilitar ou inabilitar um determinado Equipamento de Tóten no sistema;
- h) Horário de operação: configuração dos dias de operação do Equipamento de Tóten e respectivos horários de ligar e desligar para cada dia da semana, por exemplo;
- i) Funcionalidades sistêmicas: cadastro dos serviços e operações disponíveis no sistema;
- j) Funcionalidades específicas para cada Equipamento de Tóten: permitir/inibir funcionalidades sistêmicas em cada Equipamento de Tóten;
- k) *Timeout*: definição do tempo de *Timeout* para cada serviço/operação;
- l) Tipos de ocorrência: cadastro das possíveis ocorrências de um Equipamento de Tóten com a determinação do grau de severidade da respectiva ocorrência;
- m) Todas as funcionalidades do módulo de cadastro dos Equipamentos de Totens deverão ser apresentadas à ANAC e validadas pelos procedentes Gestores da Superintendência de Ação Fiscal – SFI, da Assessoria de Comunicação – ASCOM, da Gerência de Regulação das Relações de Consumo, GCON, da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS.

#### 5.3.1.4.5. Relatórios

5.3.1.4.5.1. A Empresa a ser Contratada deverá permitir à ANAC a obtenção de relatórios ou disponibilizar funcionalidade específica para sua obtenção, no mínimo, segundo as características, critérios, condições e aspectos a seguir:

- a) A obtenção se dará de forma integrada à visualização principal do sistema de atendimento, de modo que permita o acesso de qualquer computador que esteja conectado à internet, por meio de controle de acesso que exija o perfil de usuário e senha;

- b) Possibilidade de exportação dos dados gerados nos relatórios para arquivos em formato CSV, PDF, XLS e/ou XLSX;
- c) Possibilidade de visualização das informações de maneira gráfica, por *dashboards*, e por tabelas;
- d) Exibição dos *logs* de usuários cadastrados no sistema, de modo que permita o filtro por intervalo de datas e de usuários;
- e) Relatório de utilização do sistema em formato analítico, de modo que permita os seguintes filtros: intervalo de datas, intervalos de horários de acesso, local específico/localidade de acesso, número de acessos, registros realizados, Equipamento de Tóten acessado, tipo de operação/serviço;
- f) Histórico de acesso sintético: total de serviços acessados por Equipamento de Tóten. Os filtros mínimos exigidos para esse tipo de relatórios são: intervalo de datas, intervalos de horários de acesso, local específico/localidade de acesso, número de acessos, Equipamento de Tóten acessado;
- g) Tempo efetivo de utilização: exhibe o tempo de utilização efetiva, isto é, tempo total em que os usuários permaneceram, por data, diante do respectivo Equipamento de Tóten. Os filtros para esses relatórios são: intervalo de datas, intervalos de horários de acesso, local específico/localidade de acesso, Equipamento de Tóten acessado;
- h) Atendimentos abandonados: lista a quantidade de atendimentos abandonados por Equipamento de Tóten, por data. Considera-se atendimento abandonado toda tela que atingir o *timeout*. Os filtros para esses relatórios são: intervalo de datas, intervalos de horários de acesso, local específico/localidade de acesso, Equipamento de Tóten acessado;
- i) Disponibilidade dos Equipamentos de Totens: exhibe a disponibilidade do Equipamento de Tóten dentro de um período. Considera-se como disponibilidade o tempo de funcionamento do Equipamento de Tóten em relação ao tempo programado de operação diária;
- j) Pesquisa de Satisfação: exhibe o resultado da Pesquisa de Satisfação do usuário, por operação/serviço. Os filtros para esses relatórios são: intervalo de datas, local específico/localidade de acesso, Equipamento de Tóten acessado, tipo de operação/serviço; Idade; Motivo da viagem; Frequência de viagens; Escolaridade; Classificação acerca da Qualidade do Atendimento;
- k) Todos os filtros relativos aos relatórios deverão/poderão ser aplicados concomitantemente;
- l) Todas as funcionalidades do módulo de relatórios dos Equipamentos de Totens deverão ser apresentadas à ANAC e validadas pelos procedentes Gestores da Superintendência de Ação Fiscal – SFI, da Assessoria de Comunicação – ASCOM, da Gerência de Regulação das Relações de Consumo, GCON, da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS.

#### 5.3.1.5. Critérios Gerais - Fabricação/Produção dos Equipamentos

- a) Todos os Equipamentos de Totens de Autoatendimento a ser fornecidos deverão ser novos, idênticos e sem uso anterior;
- b) Todos os dispositivos e componentes integrantes de cada Equipamento de Tóten a ser fornecido deverão ser novos e sem uso anterior;
- c) O *design* dos Equipamentos de Tóten de Autoatendimento a ser fornecidos deve moderno, compacto;

- d) No *design* dos Equipamentos de Tóten de Autoatendimento, o monitor de vídeo deverá estar posicionado na parte superior frontal, com a maior dimensão na posição horizontal, fixado de modo a permitir boa visualização de dados/informações na tela e de total visão das imagens/textos sem incidência de luz ou reflexos;
- e) Não será permitida a fixação, em qualquer parte externa dos Equipamentos de Tóten de Autoatendimento, de logotipo ou de qualquer outra identificação da Empresa Contratada pela ANAC para a prestação dos serviços de que trata este Documento;
- f) Os Equipamentos de Tóten de Autoatendimento de que trata este Documento são de uso exclusivo da ANAC, portanto é vedada pela ANAC a sua utilização para veiculação/divulgação de propaganda, de qualquer tipo, natureza ou espécie, bem como de informações/conteúdos que não sejam da ANAC, a ela inerentes ou por ela autorizados(as);
- g) A Empresa a ser Contratada deverá apresentar/submeter aos procedentes Gestores da Superintendência de Ação Fiscal – SFI, da Assessoria de Comunicação – ASCOM, da Gerência de Regulação das Relações de Consumo, GCON, da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS - o desenho do Projeto dos Equipamentos de Tóten de Autoatendimento de que trata este Documento antes de iniciar sua respectiva fabricação/produção;
- h) Os procedentes Gestores da Superintendência de Ação Fiscal – SFI, da Assessoria de Comunicação – ASCOM, da Gerência de Regulação das Relações de Consumo, GCON, da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS – decidirão, entre aqueles modelos que lhes foram apresentados/submetidos pela Empresa a ser Contratada, qual o modelo dos Equipamentos de Tóten de Autoatendimento que será fabricado/produzido/instalado, respeitadas aí as pertinentes especificações e Requisitos estabelecidos no pertinente Estudo Técnico Preliminar;
- i) Os padrões de cores, de formas relacionados à pintura, a adesivos, a logotipos e a demais critérios, características e aspectos relativos a imagens/visualização nos Equipamentos de Tóten de Autoatendimento serão definidos pelos procedentes Gestores da Superintendência de Ação Fiscal – SFI, da Assessoria de Comunicação – ASCOM, da Gerência de Regulação das Relações de Consumo, GCON, da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS.

#### **5.4. Requisitos de Implantação**

- a) A Solução de TI de que trata este Documento deverá ser instalada, configurada pela Empresa a ser Contratada sob coordenação e supervisão de Equipe designada pela ANAC, composta por procedentes Gestores da Superintendência de Ação Fiscal – SFI, da Assessoria de Comunicação – ASCOM, da Gerência de Regulação das Relações de Consumo, GCON, da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS, bem como servidores e colaboradores lotados na Gerência Técnica de Gestão da Informação - GTGI, da Superintendência de Administração e Finanças – SAF, como também na Ouvidoria da ANAC;
- b) A Solução de TI deverá ser instalada, configurada pela Empresa a ser Contratada nos locais específicos previamente estabelecidos pela Equipe designada pela ANAC, composta por procedentes Gestores da Superintendência de Ação Fiscal – SFI, da Assessoria de Comunicação – ASCOM, da Gerência de Regulação das Relações de Consumo, GCON, da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS, bem como servidores e colaboradores lotados na Gerência Técnica de Gestão da Informação - GTGI, da Superintendência de Administração e Finanças – SAF, como também na Ouvidoria da ANAC,

ou permitir seu perfeito funcionamento naqueles específicos locais designados por essa mesma Equipe;

- c) A Tabela 2 a seguir identifica, em linhas gerais, as localidades dos aeroportos onde os Equipamentos de Totens deverão ser instalados, configurados pela Empresa a ser Contratada, bem como os respectivos quantitativos de Equipamentos que deverão ser implantados nesses correspondentes aeroportos:

**Tabela 2**

ID	MUNICÍPIO	NOME DO AEROPORTO	CÓDIGO ICAO	QUANTIDADE DE TOTENS POR AEROPORTO	LOCALIZAÇÃO
1	São Paulo - Guarulhos/SP	GUARULHOS - GOVERNADOR ANDRÉ FRANCO MONTORO	SBGR	6	2 em cada terminal: 1 lado no ar e 1 no lado terra
2	São Paulo - Congonhas/SP	CONGONHAS	SBSP	2	1 no lado terra e 1 no lado ar
3	Brasília/DF	PRESIDENTE JUSCELINO KUBITSCHKE	SBBR	3	2 no lado terra e 1 no lado ar
4	Rio de Janeiro - Galeão/RJ	GALEÃO – ANTONIO CARLOS JOBIM	SBGL	6	3 no lado terra e 3 no lado ar
5	Belo Horizonte - Confins/MG	TANCREDO NEVES	SBCF	2	1 no lado terra e 1 no lado ar
6	Rio de Janeiro - Santos Dumont/RJ	SANTOS DUMONT	SBRJ	2	1 no lado terra e 1 no lado ar
7	Campinas/SP	VIRACOPOS	SBKP	2	1 no lado terra e 1 no lado ar
8	Porto Alegre/RS	SALGADO FILHO	SBPA	1	1 no lado terra
9	Recife/PE	GUARARAPES - GILBERTO FREYRE	SBRF	1	1 no lado terra
10	Salvador/BA	DEPUTADO LUÍS EDUARDO MAGALHÃES	SBSV	1	1 no lado terra
11	Curitiba/PR	AFONSO PENA	SBCT	1	1 no lado terra
12	Fortaleza/CE	PINTO MARTINS	SBFZ	1	1 no lado terra
13	Florianópolis/SC	HERCÍLIO LUZ	SBFL	1	1 no lado terra
14	Belém/PA	VAL DE CANS/JÚLIO CEZAR RIBEIRO	SBBE	1	1 no lado terra
15	Goiânia/GO	SANTA GENOVEVA/GOIÂNIA	SBGO	1	1 no lado terra
16	Vitória/ES	EURICO DE AGUIAR SALLES	SBVT	1	1 no lado terra
17	Cuiabá/MT	MARECHAL RONDON	SBCY	1	1 no lado terra
18	Manaus/AM	EDUARDO GOMES	SBEG	1	1 no lado terra
19	Natal/RN	GOVERNADOR ALUIZIO ALVES	SBSG	1	1 no lado terra
20	Foz do Iguaçu/PR	FOZ DO IGUAÇU/CATARATAS	SBFI	1	1 no lado terra
21	Maceió/AL	ZUMBI DOS PALMARES	SBMO	1	1 no lado terra
22	Campo Grande/MS	INTERNACIONAL DE CAMPO GRANDE	SBCG	1	1 no lado terra
23	Porto Velho/RO	GOVERNADOR JORGE TEIXEIRA DE OLIVEIRA	SBPV	1	1 no lado terra
24	Macapá/AP	ALBERTO ALCOLUMBRE	SBMQ	1	1 no lado terra
<b>TOTAL DE AEROPORTOS ATENDIDOS:</b>				<b>24</b>	
<b>TOTAL DE TOTENS A SER INSTALADOS:</b>				<b>40</b>	
<b>TOTAL DE UNIDADES DA FEDERAÇÃO:</b>				<b>20</b>	

Obs.:

Lado Ar: área de movimento do aeroporto, terrenos adjacentes e edificações, ou parte delas, cujo acesso é controlado

Lado Terra: área aeroportuária de uso público, cujo acesso não é controlado

Fonte: BRASIL. Decreto nº 7.168, de 5 de maio de 2010. Dispõe sobre o Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil Contra Atos de Interferência Ilícita (PNAVSEC). Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Seção 1, p. 04-16, 06 de maio de 2010.

- d) A Solução de TI a ser instalada, configurada pela Empresa a ser Contratada nos locais estabelecidos pela Equipe aqui mencionada, então designada pela ANAC, poderá ter seu

acionamento, funcionamento, sua disponibilização, produção realizados por meio de chave de acesso remoto, perfil ou senha de acesso pela internet ou procedimento equivalente;

- e) A homologação da instalação, da configuração, da operacionalização, das funcionalidades da Solução de TI de que trata este Documento ficará sob a responsabilidade da Unidade Requisitante - Superintendência de Ação Fiscal – SFI – com a devida anuência das Unidades Assessoria de Comunicação – ASCOM - e Gerência de Regulação das Relações de Consumo, GCON, da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS;
- f) A Empresa a ser Contratada deverá, nesta fase, realizar a 1ª (primeira) Etapa das atividades e procedimentos denominados de Operações Assistidas, cuja definição e escopo far-se-ão ao longo deste Documento;
- g) A Empresa a ser Contratada deverá designar, formalmente, 1 (um) Representante seu, que será líder e responsável pela entrega da Solução e gerenciamento da sua implantação, instalação, configuração, que poderão – conforme a situação o requerer, a critério da ANAC - ser acompanhadas/auxiliadas, no todo ou em parte, por demais representantes do Fornecedor da Solução ofertada, inclusive quando da realização da 1ª (primeira) Etapa das atividades e procedimentos denominados de Operações Assistidas, de modo a garantir a qualidade dos resultados e o atendimento aos requisitos estipulados, conforme especificações contidas neste Documento;
- h) A designação formal do Representante do Fornecedor da Solução deverá ocorrer quando da assinatura do pertinente Contrato a ser firmado;
- i) O Representante designado formalmente pelo Fornecedor da Solução será líder e responsável pela entrega da Solução e gerenciamento da sua implantação, instalação, configuração, operacionalização, tanto na fase de caráter provisório quanto na de caráter definitivo;
- j) A Solução de TI deverá ser instalada, configurada pelo seu próprio Fornecedor de modo que os procedentes Gestores das Unidades da ANAC denominadas Superintendência de Ação Fiscal – SFI, Assessoria de Comunicação – ASCOM - e Gerência de Regulação das Relações de Consumo, GCON, da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS – possam operacionalizá-la, de maneira remota, diretamente da ANAC, em sua Sede, em Brasília – DF, ou dos locais previamente por eles designados;
- k) Durante a fase inicial de implantação, instalação, configuração e operacionalização da Solução, serão realizadas simulações de sua utilização quanto ao atendimento dos requisitos e funcionalidades estabelecidos neste Documento, bem como quanto à execução das atividades inerentes a ela aqui especificadas;
- l) A Solução de TI de que trata este Documento deverá ser instalada, configurada e estar em condições de operacionalização em, no máximo, 90 (noventa) dias, contados a partir da data de início da vigência do precedente Contrato a ser firmado. Nesse prazo máximo de 90 (noventa) dias, inclui-se a realização da 1ª (primeira) Etapa das atividades e procedimentos denominados de Operações Assistidas;
- m) Durante a fase de realização da 1ª (primeira) Etapa das atividades e procedimentos denominados de Operações Assistidas, a Empresa a ser Contratada deverá instalar, configurar na Sede da ANAC, sem nenhum custo adicional para a Agência, um modelo/protótipo de

Equipamento de Tóten idêntico ou similar àquele que será prontamente implantado, segundo as condições e critérios estabelecidos no pertinente Estudo Técnico Preliminar, neste Termo de Referência e no Contrato a ser firmado;

- n) Nesta fase de que trata a alínea imediatamente anterior, a ANAC disponibilizará toda a infraestrutura elétrica e de rede de dados para a instalação, configuração do modelo/protótipo de Equipamento de Tóten;
- o) O local específico, a data, o horário da instalação do modelo/protótipo de Equipamento de Tóten de que trata a alínea antecedente, bem como as condições, critérios, meios e recursos internos para essa instalação, configuração serão definidos/estabelecidos pelos procedentes Gestores da Superintendência de Ação Fiscal – SFI, da Assessoria de Comunicação – ASCOM, da Gerência de Regulação das Relações de Consumo, GCON, da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS;
- p) Após sua instalação e configuração, a Solução de TI de que trata este Documento deverá manter-se em perfeita operacionalização por até 10 (dez) dias ou enquanto persistir a fase de homologação de suas funcionalidades, prevalecendo o que, nesse caso, ocorrer primeiro;
- q) A instalação, a configuração da Solução de TI de que trata este Documento, inclusive do modelo/protótipo de Equipamento de Tóten previsto neste Documento, a realização da 1ª (primeira) Etapa das atividades e procedimentos de Operações Assistidas e a operacionalização de que tratam as 5 (cinco) alíneas antecedentes a esta, bem como os respectivos prazos ali previstos constituem caráter provisório, no tocante a fornecimento, entrega, recebimento, instalação, configuração, operacionalização e aceite da Solução;
- r) Após a homologação das funcionalidades da Solução, verificadas suas perfeitas instalação, configuração, operacionalização e produção, no prazo de até 5 (cinco) dias, dar-se-á seu aceite em caráter definitivo;
- s) A Empresa a ser Contratada deverá considerar que, em cada uma das localidades estabelecidas pela ANAC, cujos logradouros podem consistir em ambiente público ou externo sobre os quais a ANAC não tenha total poder de mando ou plena ingerência, a instalação, configuração ocorrerão sob comando de integrante(s) daquela Equipe designada pela ANAC aqui mencionada, juntamente com a participação dos procedentes Representantes/Gestores/Responsáveis anuentes dos respectivos aeroportos ou das Unidades/Localidades da pertinente instalação;
- t) A Empresa a ser Contratada deverá considerar que, em cada uma das localidades designadas pela ANAC, cujos logradouros podem consistir em ambiente público ou externo sobre os quais a ANAC não tenha total poder de mando ou plena ingerência, antes de cada intervenção relacionada à instalação, à configuração, à manutenção, à assistência e ao suporte técnicos, todos os serviços em execução inerentes a esses procedimentos naquele(s) respectivo(s) ambiente(s), caso necessário, sejam devidamente migrados para outro(s), realocados, readequados, de modo que isso não venha a gerar indisponibilidades de funcionamento,

graves transtornos, perdas e danos patrimoniais de outrem e, conseqüentemente, financeiros, bem como perda de dados ou de registro de dados;

- u) Mesmo se atendo às determinações e às situações anteriormente descritas, a Empresa a ser Contratada deverá considerar que, eventualmente, a instalação, a configuração, assim como as atividades e procedimentos de manutenção, assistência e suporte técnicos da Solução de TI estabelecida neste Documento poderão ser agendadas para horários fora de expediente comercial ou de funcionamento da ANAC, para os casos em que a indisponibilidade de funcionamento não puder ser evitada;
- v) Em caso de substituição total ou mesmo parcial de Equipamento de Tóten outrora instalado, devidamente configurado e em produção, a Empresa a ser Contratada deverá realizar a substituição por Equipamento idêntico ou similar àquele que venha a ser substituído, inclusive em funcionalidades, tecnologias, demais aspectos e critérios técnicos, características físicas e visuais, a fim de que os serviços e informações então disponibilizados pela ANAC aos Passageiros da Aviação Civil por meio desses Equipamentos de autoatendimento não sejam/fiquem severamente comprometidos em virtude dessa substituição;
- w) Em caso de substituição total ou mesmo parcial de Equipamento de Tóten outrora instalado, devidamente configurado e em produção, a Empresa a ser Contratada deverá prover, no novo Equipamento de Tóten, nesse caso, o substituto, as devidas reinstalação, reconfiguração, disponibilização dos serviços e informações então disponibilizados pela ANAC aos Passageiros da Aviação Civil por meio desses Equipamentos de autoatendimento. Além disso, se, motivadamente, a ANAC identificar a necessidade, deverá essa mesma Empresa realizar a devida migração de todos os dados e registro de dados já cadastrados e existentes no Equipamento outrora instalado para o novo Equipamento, sem que haja perda de informações registradas ou de dados cadastrados;
- x) A Empresa a ser Contratada deverá prover a instalação, configuração, adequação e customização do *Software* de Gerenciamento centralizado da Solução, que será disponibilizado pelo próprio fornecedor da Solução, a fim de torná-lo apto a receber e a tratar os dados e informações relativos à ANAC e que serão por ela disponibilizados nos Equipamentos de autoatendimento;
- y) Os prazos e a seqüência de eventos descritos na Tabela 3 a seguir devem ser obedecidos para a efetiva implantação da Solução e execução de atividades e procedimentos inerentes envolvidos no Projeto, relativos à instalação, à configuração, à realização de Operações Assistidas, à operacionalização:

**Tabela 3**

Evento	Descrição do evento	Prazo Máximo	Responsável
01	Início da vigência do Contrato. / Plano de Inserção. / Plano de Fiscalização.		ANAC e Contratada

02	Instalação, configuração da Solução.	Até 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir do evento 01.	Contratada
03	Realização da 1ª (primeira) Etapa das atividades e procedimentos denominados de Operações Assistidas.	20 (vinte) dias corridos, contados a partir de 30 (trinta) dias de ocorrência do evento 01.	ANAC e Contratada
04	Avaliação acerca da operacionalização da Solução / Homologação das funcionalidades / Pronunciamento acerca do Aceite Provisório.	Até 10 (dez) dias corridos, contados a partir de 80 (oitenta) dias de ocorrência do evento 01 ou enquanto persistir a fase de homologação, prevalecendo o que, nesse caso, ocorrer primeiro.	ANAC
05	Pronunciamento acerca do Aceite Definitivo.	Até 5 (cinco) dias corridos, contados a partir do evento 04.	ANAC

- z) Quando da realização da Reunião Inicial, a ser convocada pelo Gestor do Contrato então firmado, a Empresa então Contratada deverá proceder à entrega dos pertinentes Termo de Compromisso e Termo de Ciência.

5.4.1. O não cumprimento dos prazos estabelecidos no Cronograma de atividades estabelecidos na Tabela imediatamente anterior, isto é, de nº 3, sujeitará a Empresa Contratada às seguintes penalizações:

**Tabela 4**

Tabela de Severidade de Compromisso				
Severidade	Descrição	Percentual de Multa por Dia de Atraso	Limite de Multa (em dias)	Valor de Referência em R\$
1	Atraso por descumprimento do Evento 2.	0,2%	30	Valor total anual do Contrato relativo ao item 1 – Fornecimento dos Equipamentos de Totens
2	Atraso por descumprimento do Evento 3.	0,2%	30	Valor total do Contrato relativo ao item 2 – Operações Assistidas – 1ª Etapa

5.4.2. O valor financeiro referente ao percentual apurado decorrente do Atraso por Descumprimento do respectivo Evento, de que trata a presente Tabela 4 de Severidade de Compromisso, estabelecida pelo subitem 5.4.1, deverá ser objeto de multa, a ser pago à ANAC, nos termos da Lei.

5.4.3. O pagamento a ser realizado pela Empresa Contratada, de que trata o subitem anterior, 5.4.2, ocorrerá em decorrência de precedente processo administrativo instaurado pela ANAC, em que será concedido à mesma Contratada o direito ao contraditório e à ampla defesa.

5.4.4. A incorrência em Atraso por Descumprimento do respectivo Evento, de que trata a presente Tabela de Severidade de Compromisso, estabelecida pelo subitem 5.4.1, constitui prática de irregularidade contratual.

5.4.5. A ocorrência ou a realização do pagamento da multa de que trata o subitem 5.4.2 não exclui a Empresa Contratada de sofrer as sanções administrativas previstas no item 19 deste Termo de Referência, quando couber.

## **5.5. Requisitos de Capacitação**

A Capacitação dos Gestores e Administradores da Solução, bem como dos precedentes servidores e colaboradores, no âmbito da ANAC, far-se-á por meio de Operações Assistidas.

### **5.5.1. Das Operações Assistidas**

5.5.1.1. As Operações Assistidas traduzem-se, em síntese, no conjunto de atividades e procedimentos a serem realizados pela Empresa a ser Contratada, em caráter presencial, na Sede da ANAC, no tocante à operacionalização da Solução de TI de que trata este Documento, à utilização de suas funcionalidades e, em especial, à operacionalização do *Software* de Gerenciamento centralizado da Solução, que será disponibilizado pelo próprio fornecedor da Solução.

5.5.1.2. As atividades e procedimentos de Operações Assistidas constituem parte integrante do fornecimento da Solução de TI de que trata este Documento.

5.5.1.3. Os custos financeiros relativos às atividades e procedimentos de Operações Assistidas constituem item expresso e específico da pertinente Proposta Comercial do Fornecedor da Solução à ANAC.

5.5.1.4. As atividades e procedimentos de Operações Assistidas compreendem um total de 30 (trinta) dias, conforme os seguintes parâmetros e critérios:

5.5.1.4.1. 1ª (Primeira) Etapa – corresponde ao total de 20 (vinte) dias e sua realização deverá ocorrer durante a fase inicial de implantação da Solução e seu pagamento deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias da conclusão do respectivo Evento, segundo o Pronunciamento acerca de seu Aceite, por meio de Termo de Conclusão/de Realização da Etapa;

5.5.1.4.2. 2ª (Segunda) Etapa – corresponde ao total de 10 (dez) dias e sua realização ocorrerá sob demanda estabelecida pela ANAC, ao longo do período de execução do pertinente Contrato, de acordo com cronograma definido pela Agência, por meio dos precedentes Gestores da Superintendência de Ação Fiscal – SFI, da Assessoria de Comunicação – ASCOM, da Gerência de Regulação das

Relações de Consumo, GCON, da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS;

- 5.5.1.4.3. As pertinentes justificativas/motivações para a ocorrência dessa 2ª (Segunda) Etapa de Operações Assistidas deverão ser apresentadas pelo(s) procedente(s) Gestor(es) do Contrato firmado;
- 5.5.1.4.4. O pagamento relativo a esta 2ª (Segunda) Etapa dar-se-á em até 30 (trinta) dias de ocorrência da conclusão do Evento;
- 5.5.1.4.5. O quantitativo de participantes da ANAC nas atividades e procedimentos denominados de Operações Assistidas deverá ser de até 15 (quinze) membros, independentemente de sua Etapa de realização;
- 5.5.1.4.6. A seguinte Tabela 5 sintetiza esses parâmetros e critérios:

**Tabela 5**

Etapa	Período/Ocorrência	Quantidade de dias	Quantidade Participantes	Pagamento
1ª	Fase inicial de implantação da Solução	20 dias	Até 15	Em até 30 (trinta) dias da conclusão do respectivo Evento, segundo o Pronunciamento acerca de seu Aceite, por meio de Termo de Conclusão/de Realização da Etapa;
2ª	Sob demanda da ANAC - ao longo da execução/vigência do Contrato	10 dias	Até 15	Em até 30 (trinta) dias de ocorrência da conclusão do Evento.

5.5.1.5. O Fornecedor da Solução de que trata este Documento é responsável direto pela elaboração, confecção, entrega, fornecimento de todos os materiais, produtos, objetos necessários à execução das atividades e procedimentos de Operações Assistidas, bem como por todas as taxas, impostos, tributos, seguros e demais despesas a eles inerentes.

5.5.1.6. As atividades e procedimentos de Operações Assistidas deverão ser realizadas por Representante(s) designado(s) formalmente pela(o) Empresa a ser Contratada/Fornecedor da Solução, a quem será/serão atribuída(s) a(s) função/funções de Instrutor(es).

5.5.1.7. Quando da realização das atividades e procedimentos de Operações Assistidas, impreterivelmente, o(s) Instrutor(es) deverá (deverão) apresentar à ANAC, em formato físico, original e com validade comprovada – conforme a situação o requerer - respectivo Certificado, Carta, Declaração ou procedente(s) Documento(s) comprobatório(s) equivalente(s) emitido(s) formalmente pelo(a) próprio(a) Fabricante da Solução/Fornecedor da Solução/Empresa a ser Contratada que o(s) credencie(m) ou o habilite(m) ou o autorize(m) a executá-las ou que demonstre(m) e comprove(m) ter ele(s) conhecimento acerca da Solução e capacidade para fazê-las.

5.5.1.8. O Fornecedor da Solução é responsável direto pelos custos e despesas financeiros do(s) Instrutor(es) das atividades e procedimentos de Operações Assistidas, bem como por todas as taxas, impostos, tributos, seguros relacionados a esse(s) Instrutor(es) ou às atividades por ele(s) desenvolvidas.

5.5.1.9. O Fornecedor da Solução é responsável direto pelos custos e despesas financeiros relativos a hospedagem, traslado, alimentação, deslocamento, acomodação, estada do(s) Instrutor(es) durante toda a(s) fase(s)/Etapa(s) das atividades e procedimentos de Operações Assistidas.

5.5.1.10. As atividades e procedimentos de Operações Assistidas consistem em Auxílio aos Gestores e Administradores da Solução, bem como aos servidores e colaboradores da ANAC:

- a) no tocante à operacionalização das funcionalidades da Solução de TI instalada, em especial o *Software* de Gerenciamento centralizado da Solução, que será disponibilizado pelo próprio fornecedor da Solução, bem como quanto à sua gestão;
- b) nas ações e operações relacionadas à disponibilização da carga dos dados e informações da ANAC nos Equipamentos de autoatendimento por meio do *Software* de Gerenciamento centralizado da Solução, que será disponibilizado pelo próprio fornecedor da Solução;
- c) nas ações relacionadas à operacionalização da ferramenta/aplicação gráfica para a elaboração de regras de negócios e implementação de fluxos de trabalho/informações (*Workflow*), por meio do *Software* de Gerenciamento centralizado da Solução, que será disponibilizado pelo próprio fornecedor da Solução;
- d) na configuração e elaboração de fluxos de trabalho/informações (*Workflow*), por meio da ferramenta/aplicação gráfica para a elaboração de regras de negócios e implementação desses fluxos, para fins de disponibilização dos dados e informações da ANAC nos Equipamentos de autoatendimento por meio do *Software* de Gerenciamento centralizado da Solução;
- e) nas ações relacionadas à inclusão de informações a serem disponibilizadas nos Equipamentos de autoatendimento, bem como naquelas relacionadas à alteração, à exclusão e à leitura de informações;
- f) nas ações relacionadas a cadastramento/descadastramento/recadastramento/alteração/restrrição de perfis de demais Usuários Gestores e Administradores e respectivos perfis de acesso;
- g) nas ações relacionadas ao acesso remoto a informações disponibilizadas por Equipamento de Tóten específico e por totalidade desses Equipamentos, bem como naquelas relacionadas à coleta, à extração, à exportação de informações e dados, à obtenção de relatórios diversos;
- h) na realização de demais ações relacionadas ao monitoramento, ao acompanhamento do funcionamento da Solução de TI, à sua perfeita operacionalização, à transferência de

conhecimento acerca dela, ao esclarecimento de dúvidas relativas à Solução de TI e às suas demais funcionalidades;

- i) no tocante à construção/elaboração/definição das telas dos Equipamentos de Totens (*front-end*) de que trata este Documento;

5.5.1.11. As atividades e procedimentos de Operações Assistidas deverão ocorrer na localidade estabelecida na seguinte Tabela 6:

**Tabela 6**

ID	Unidade da ANAC	Endereço
1	Sede - DF	Setor Comercial Sul, Quadra 09, Lote C, Ed. Parque Cidade Corporate, Torre A, Brasília, DF - CEP 70.308-200

5.5.1.12. As atividades e procedimentos de Operações Assistidas deverão ser executadas de acordo com os seguintes aspectos:

- a) o local específico para a ocorrência das atividades e procedimentos de Operações Assistidas será previamente estabelecido pelos procedentes Gestores da Superintendência de Ação Fiscal – SFI, da Assessoria de Comunicação – ASCOM - e da Gerência de Regulação das Relações de Consumo, GCON, da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS;
- b) as atividades e procedimentos de Operações Assistidas deverão ser realizados em Língua Portuguesa, falada no Brasil, ou em Língua Inglesa, conforme falada nos Estados Unidos da América ou no Reino Unido;
- c) as atividades e procedimentos de Operações Assistidas deverão ser realizados em data e horário previamente estabelecidos pelos procedentes Gestores da Superintendência de Ação Fiscal – SFI, da Assessoria de Comunicação – ASCOM - e da Gerência de Regulação das Relações de Consumo, GCON, da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS;
- d) no tocante à realização da 1ª (primeira) Etapa das atividades e procedimentos denominados de Operações Assistidas, deverão ser respeitados os prazos previstos na Tabela 3 estabelecida neste Documento;
- e) quando da realização das atividades e procedimentos denominados de Operações Assistidas, independentemente de qual seja sua Etapa de ocorrência, o(a) Fornecedor da Solução/Empresa então Contratada, por meio do(s) procedente(s) Instrutor(es), deverá fornecer aos participantes da ANAC no Evento pertinente documentação relativa a todo o conjunto de atividades e procedimentos identificados como Operações Assistidas, segundo as definições, especificações, determinações de que trata este Documento;
- f) a pertinente documentação de que trata a alínea antecedente a esta deverá ser apresentada em papel, na forma de catálogos e/ou manuais e/ou informativos e afins, e entregue,

preferencialmente, em Língua Portuguesa (falada no Brasil) ou, caso não haja, em Língua Inglesa, e, caso haja a seguinte possibilidade, na forma de links de acesso ao sítio de documentação do(a) próprio(a) Fornecedor da Solução//Empresa então Contratada;

- g) o(a) Fornecedor da Solução/Empresa então Contratada, por meio do(s) procedente(s) Instrutor(es), deverá, também, entregar à ANAC, em mídia digital, na forma de um tutorial, essa mesma/esse mesmo documentação/conteúdo relativa(o) a todo o conjunto de atividades e procedimentos aqui identificados como Operações Assistidas;
- h) os materiais, produtos utilizados pelo(a) Fornecedor da Solução/Empresa então Contratada para elaboração, confecção da documentação aqui especificamente tratada deverão atender, naquilo que couber, às disposições que constam na Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19/01/2010, da, à época, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI/MP, atual Secretaria de Gestão do, então, Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - SEGES/MP, bem como na Portaria nº 20, de 14/06/2016, expedida pela atual Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC - do, então, mesmo Ministério, a qual revoga a Portaria nº 86, de 24/09/2014, expedida pela SLTI/MP, ou prover alternativas para verificação de sua aplicabilidade e cumprimento.

#### 5.6. Requisitos de Manutenção e Assistência Técnica

5.6.1. No tocante à Manutenção e à Assistência Técnica inerentes aos serviços a ser contratados de que trata este Documento, os requisitos, em síntese, traduzem-se em um conjunto de atividades e procedimentos a ser adotados e cumpridos pela Empresa a ser Contratada, cujo objetivo consiste em monitorar, gerenciar e manter, em perfeitas condições de funcionamento, a continuidade e a disponibilidade desses mesmos serviços, incluídos aí os pertinentes Equipamentos de Totens, suas peças, partes, componentes, *softwares*, produtos e, obviamente, sua manutenção, em consonância com as seguintes funcionalidades e critérios:

- a) Atualizações de *software* dos Equipamentos, componentes e produtos que compõem a Solução;
- b) Monitoramento e gerenciamento contínuos de funcionamento da Solução e de suas operacionalizações, por meio de conexão remota direta e exclusiva da Solução, conforme se estabelece neste mesmo Documento;
- c) Manutenções corretivas, preventivas, evolutivas relacionadas à Solução;
- d) Substituição de Equipamentos, peças e componentes ou até mesmo, em situações extremas, de toda a Solução então contratada, em caso de problemas de falha incorrigível ou mau funcionamento irreversível.

#### 5.6.2. Dos Períodos e dos Horários de Execução

- a) Monitoramento e Gerenciamento Remotos, Controle da Operação das aplicações, das telas (*front-end*) – deverão ocorrer em regime 24x7 (vinte e quatro horas durante os sete dias da semana);
- b) Manutenção e Assistência Técnica dos Equipamentos, de seus sistemas – deverão ocorrer em regime 18/7 (dezoito horas durante os sete dias da semana) nas respectivas Unidades da

Federação em que os Equipamentos de Totens estejam instalados, no período de 6h (seis horas) às 24h (vinte e quatro horas), em horário oficial de Brasília/DF.

### 5.6.3. Condições e Critérios Gerais

Os requisitos de Manutenção e Assistência Técnica, além da implantação, instalação e configuração dos respectivos Equipamentos, *softwares*, serviços, orientações a respeito de sua utilização e funcionalidade, devem ser compreendidos por:

5.6.3.1. **Manutenção Corretiva** - trata da substituição de Equipamentos, peças, componentes, partes, módulos, componentes de *software* e de *hardware*, de demais produtos inerentes à Solução e elementos necessários ao reestabelecimento do seu total funcionamento, quando da ocorrência e/ou detecção de incidentes, falhas e problemas, seja a execução realizada automática e remotamente, em virtude do monitoramento e gerenciamento contínuos, seja presencialmente – conforme a situação o requerer - sob demanda da ANAC, por abertura de Chamados Técnicos ao Fornecedor da Solução relativos à Assistência Técnica ou à Manutenção, bem como sob a própria intervenção e iniciativa do Fornecedor, a fim de conter/solucionar maiores danos, falhas e problemas;

5.6.3.2. **Manutenção Evolutiva** - trata das atualizações de versões de *software* e de componentes afins da Solução de que trata este Documento, pelo qual se estabelecem critérios para a pretensa Assistência Técnica e Manutenção;

5.6.3.3. **Manutenção Preventiva** - trata do monitoramento e gerenciamento remotos de todos os Equipamentos de Totens, bem como de componentes, produtos e serviços que integram a Solução então contratada, segundo se estabelece neste Documento. Pretendem-se antever possíveis incidentes, falhas, indisponibilidades e problemas suscetíveis de ocorrer nos Equipamentos de Totens, peças, componentes, módulos, *softwares*, produtos e serviços que constituem a Solução então contratada.

5.6.3.4. Durante a vigência do Contrato a ser firmado, todas as manutenções corretivas e preventivas da Solução deverão ser executadas sem ônus financeiros para a ANAC, sob inteira responsabilidade do Fornecedor da Solução, bem como as atualizações de versões dos *softwares* e componentes instalados e por ele fornecidos.

5.6.3.5. Durante a vigência do Contrato a ser firmado, o Fornecedor da Solução deverá prover, sem ônus financeiros para a ANAC, as atualizações de versões do Sistema, que deverão ser as mais recentes e disponíveis no mercado.

5.6.3.6. O Fornecedor da Solução – conforme a situação o requerer - deverá prestar Assistência Técnica e Manutenção à Solução em âmbito remoto e, inclusive, em caráter presencial, para manter o seu pleno funcionamento, bem como para garantir a disponibilidade dos serviços, a integridade dos dados e a execução completa da Solução em condições normais de funcionalidade do *hardware* e *softwares* exigidos na sua operacionalização.

5.6.3.7. Atividades e procedimentos que exijam a paralisação do(s) Equipamento(s), de componente(s) ou que causem indisponibilidade/comprometimento de serviços de informática

em produção deverão ser previamente agendados(as) e autorizados(as) pela Unidade Gestora do Contrato a ser firmado.

5.6.3.8. A Empresa a ser Contratada comunicará por escrito à ANAC, especificamente à Unidade Gestora do Contrato a ser firmado, sempre que constatar condições inadequadas de funcionamento ou de má utilização a que estejam submetidos os Equipamentos e componentes do objeto do Contrato a ser firmado, fazendo constar a causa de inadequação e a ação devida para sua correção.

5.6.3.9. Inclui-se nos procedimentos e atividades de Manutenção e Assistência Técnica a cobertura completa de todos os defeitos relativos à fabricação, à funcionalidade, à adequação, à instalação, à configuração dos Equipamentos de Totens, bem como de *softwares* exigidos ou necessários à sua operacionalização, monitoramento, gerenciamento.

5.6.3.10. A substituição de Equipamentos, de peças, partes, módulos, componentes, *softwares* ou demais produtos inerentes à Solução deverá ocorrer mediante prévia comunicação expressa e formal à Unidade da ANAC Gestora do Contrato a ser firmado e, conforme a situação o requerer, mediante sua anuência/autorização.

5.6.3.11. O(s) Equipamento(s), as peças, partes, módulos, componentes ou demais produtos inerentes à Solução que forem substituir seus respectivos anteriores devem ser novos, não reconicionados e possuir funcionalidades/capacidades iguais ou superiores àquelas dos elementos substituídos.

5.6.3.12. Qualquer que seja a substituição deverá ser realizada sob responsabilidade da Empresa a ser Contratada, por meio de profissional por ela designado e com comprovada capacidade técnica para fazê-lo.

5.6.3.13. A Empresa a ser Contratada responderá por quaisquer problemas advindos de suas atividades de Assistência Técnica e Manutenção, incluindo-se aí a substituição/reposição de Equipamentos, de peças, partes, módulos, componentes, *softwares*, dos demais produtos inerentes à Solução e elementos necessários ao reestabelecimento do seu total funcionamento, excluindo-se daí todo e qualquer defeito que caracterize ou que demonstre situação/ocorrência expressa e comprovada decorrente de sinistro ou de mau uso.

5.6.3.14. A exclusão de que trata o subitem antecedente a este não desobriga a Empresa então Contratada de proceder às devidas reinstalação, reconfiguração dos Equipamentos de Totens, bem como de *softwares* exigidos ou necessários à sua operacionalização, monitoramento, gerenciamento, como também de realizar as pertinentes substituição/reposição de Equipamentos, de peças, partes, módulos, componentes, *softwares*, demais produtos inerentes à Solução e elementos necessários ao reestabelecimento do seu total funcionamento.

**5.6.3.15. As condições a seguir relacionadas deverão ser observadas para a prestação das atividades de Manutenção e Assistência Técnica inerentes a toda a Solução de TI:**

- a) Quando identificada pela ANAC a necessidade de Manutenção e Assistência Técnica, será ela formalizada pela Agência ao Fornecedor da Solução por meio da abertura de Chamados Técnicos;
- b) O Fornecedor da Solução deverá estar apto a receber Chamados Técnicos por, pelo menos, um dos seguintes canais de comunicação: correio eletrônico (*e-mail*), telefone, página na internet dedicada à abertura de chamados técnicos, aplicativo (*app*) para *SmartPhone* com sistema operacional *IOS* ou *Android*, em regime ininterrupto de 18 (dezoito) horas por dia, compreendido entre o período das 6h às 24h, durante os 7 (sete) dias da semana, considerados de domingo a domingo, em horário oficial de Brasília – DF;
- c) Cada Chamado Técnico deverá receber um número único de identificação fornecido pelo Fornecedor da Solução, e deverá registrar, ao menos, as seguintes informações:
  - I. data e hora da abertura do Chamado;
  - II. responsável pelo Chamado na Empresa Fornecedor da Solução;
  - III. responsável pelo Chamado na Contratante;
  - IV. descrição do problema;
  - V. histórico de atendimento;
  - VI. data e hora do encerramento;
  - VII. responsável pelo encerramento;
  - VIII. solução adotada.
- d) O número de identificação do Chamado Técnico deverá ser fornecido à ANAC no ato de sua abertura;
- e) O Chamado Técnico será classificado de acordo com a severidade do problema, da seguinte forma:
  - I. **Severidade 0:** Solução totalmente inoperante, serviço indisponível no ambiente de produção;
  - II. **Severidade 1:** Erros ou problemas recorrentes que provoquem ou causem impacto no ambiente de produção;
  - III. **Severidade 2:** Problemas ou erros cujas ocorrências não comprometam a *performance* e a funcionalidade no ambiente de produção;
  - IV. **Severidade 3:** Consulta técnica, esclarecimentos de dúvidas em geral, monitoramento, entre outros afins.
- f) Os prazos relativos ao atendimento dos Chamados Técnicos referentes à Solução serão os seguintes, a contar da data e hora da abertura do respectivo Chamado:

- I. Os **Chamados de Severidade 0** deverão ter início de atendimento em até 4 (quatro) horas e ser solucionados no prazo de 24 (vinte e quatro) horas;
  - II. Os **Chamados de Severidade 1** deverão ter início de atendimento em até 8 (oito) horas e ser solucionados no prazo de 36 (trinta e seis) horas;
  - III. Os **Chamados de Severidade 2** deverão ter início de atendimento em até 12 (doze) horas e ser solucionados no prazo de 48 (quarenta e oito) horas;
  - IV. Os **Chamados de Severidade 3** deverão ter início de atendimento em até 24 (vinte e quatro) horas e ser solucionados no prazo de 96 (noventa e seis) horas.
- g) O prazo máximo relativo à Solução Definitiva de que trata cada Chamado Técnico não deverá exceder, em horas, a mais de 50% (cinquenta por cento) daquele prazo estabelecido pela respectiva Severidade;
- h) A falta de Equipamentos, componentes, peças, partes, módulos, *softwares* e demais produtos inerentes à Solução não poderá ser alegada como motivo de força maior e não eximirá a Empresa a ser Contratada das penalidades a que estará sujeita pelo não cumprimento dos prazos estabelecidos no precedente **Nível Mínimo de Serviços (NMS)** de Manutenção e Assistência Técnica Remoto e Presencial.

#### **5.6.4. Nível Mínimo de Serviços (NMS) de Manutenção e Assistência Técnica Remoto e Presencial**

5.6.4.1. No tocante à Manutenção e Assistência Técnica Remota e Presencial, a Gestão e Fiscalização do Contrato a ser firmado se darão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que comporão os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) entre a ANAC e a Empresa a ser Contratada.

5.6.4.2. A frequência de aferição/atesto dos níveis de serviços será mensal, por meio da apresentação, pela Empresa a ser Contratada, do Relatório de Acompanhamento de Execução do Contrato. A verificação dos indicadores também será realizada pela Equipe de Fiscalização do Contrato a ser firmado, devidamente designada pela ANAC, através de interface *Web* de relatórios, disponibilizada pela Empresa a ser Contratada, ou por outro procedimento equivalente.

5.6.4.2.1. No(s) mês (meses) ou período(s) em que, comprovadamente, não houver a demanda de Serviços de Manutenção e Assistência Técnica, quer Remoto quer Presencial, a critério da ANAC, por meio da precedente Equipe de Fiscalização do Contrato a ser firmado, poderão ser dispensadas a apresentação do Relatório de Acompanhamento de Execução do Contrato, bem como a pertinente verificação dos indicadores.

5.6.4.3. Os incidentes, problemas, erros e requisições, para fins de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) serão tratados aqui apenas como “Chamados Técnicos”.

5.6.4.4. A meta exigida representa o parâmetro de valor – exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) – que deve ser alcançado pela Empresa a ser Contratada para cada um dos indicadores.

5.6.4.5. Excetuando-se os Chamados Técnicos cujas prioridades só serão interrompidos mediante autorização formal do Gestor do Contrato a ser firmado, os prazos de Solução Definitiva de que trata cada Chamado Técnico não poderão ser interrompidos.

5.6.4.6. A apuração dos indicadores relativos ao tempo para solução de demandas será calculada, para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial da demanda, quando feito pela Empresa a ser Contratada, ou quando da chegada da demanda ao conhecimento da Empresa a ser Contratada, por meio de, no mínimo, um dos seguintes canais de comunicação: correio eletrônico, *e-mail*; telefone; portal corporativo; página na internet dedicada à abertura de Chamados Técnicos; aplicativo (*app*) para *SmartPhone* com sistema operacional *IOS* ou *Android*.

5.6.4.7. Os Chamados Técnicos deverão ser registrados em sistema próprio de controle da Empresa a ser Contratada antes do início efetivo do respectivo atendimento, e cada Chamado Técnico deverá receber um número único de identificação, o qual será fornecido pela Empresa a ser Contratada à ANAC.

5.6.4.8. No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram suspensas ou não estiveram sob a responsabilidade da Empresa a ser Contratada (no caso de Chamados Técnicos interrompidos mediante autorização formal do Gestor do Contrato firmado, por exemplo). Para tanto, em se tratando da suspensão e - caso ocorra - da transferência de demandas, deverão ser observadas estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos ou adotados pelo Gestor do Contrato firmado.

5.6.4.9. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês, e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês.

5.6.4.10. Os indicadores de desempenho deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal acerca da Empresa a ser Contratada, pela qual será possível, por meio de análise categórica, verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo avaliativo.

5.6.4.11. Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) devem ser considerados e entendidos pela Empresa a ser Contratada como um compromisso de qualidade que estará assumindo diante da ANAC.

5.6.4.12. Dos resultados dessas avaliações realizadas pela ANAC, devidamente analisados, poderão resultar sanções ou penalidades previstas na Lei nº 8.666/1993, caso a Empresa a ser Contratada não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho desejados.

5.6.4.13. O tempo máximo de resolução dos Chamados Técnicos encaminhados pela Equipe de Fiscalização do Contrato, devidamente designada pela ANAC, decorrido entre a abertura do

Chamado e a resolução da solicitação deverá ocorrer conforme a Tabela 7, de severidade, a seguir:

**Tabela 7**

Níveis Mínimos de Serviços – (NMS) – de Manutenção e Assistência Técnica Remoto e Presencial										
Item	Severidade	Descrição	Prazo de Solução Definitiva	Indicadores de Níveis de Serviço	Fórmula de Cálculo	Unid. de Medida	Meta Exigida	% de Glosa por hora	Limite de Glosa (em horas)	Valor de Referência
1	Urgente	Solução totalmente inoperante, Serviço indisponível no ambiente de produção.	Em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir da abertura do chamado.	Índice de Chamados Técnicos resolvidos em até 24 (vinte e quatro) horas.	$\frac{\text{Total de Chamados Técnicos resolvidos em até 24 (vinte e quatro) horas do seu recebimento}}{\text{Total de Chamados Técnicos recebidos}} \times 100$	%	>= 80	0,20%	12	Valor mensal do Contrato relativo ao fornecimento dos Equipamentos de Totens
2	Muito Importante	Erros ou problemas recorrentes que provoquem ou causem impacto no ambiente de produção.	Em até 36 (trinta e seis) horas, contadas a partir da abertura do chamado.	Índice de Chamados Técnicos resolvidos em até 36 (trinta e seis) horas.	$\frac{\text{Total de Chamados Técnicos resolvidos em até 36 (trinta e seis) horas do seu recebimento}}{\text{Total de Chamados Técnicos recebidos}} \times 100$	%	>= 80	0,10%	18	Valor mensal do Contrato relativo ao fornecimento dos Equipamentos de Totens
3	Importante	Problemas ou erros cujas ocorrências não comprometam a <i>performance</i> e a funcionalidade no ambiente de produção.	Em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir da abertura do chamado.	Índice de Chamados Técnicos resolvidos em até 48 (quarenta e oito) horas.	$\frac{\text{Total de Chamados Técnicos resolvidos em até 48 (quarenta e oito) horas do seu recebimento}}{\text{Total de Chamados Técnicos recebidos}} \times 100$	%	>= 80	0,02%	24	Valor mensal do Contrato relativo ao fornecimento dos Equipamentos de Totens
4	Informação	Consulta técnica, esclarecimentos de dúvidas em geral, entre outros afins.	Em até 96 (noventa e seis) horas, contadas a partir da abertura do chamado.	Índice de Chamados Técnicos resolvidos em até 96 (noventa e seis) horas.	$\frac{\text{Total de Chamados Técnicos resolvidos em até 96 (noventa e seis) horas do seu recebimento}}{\text{Total de Chamados Técnicos recebidos}} \times 100$	%	>= 80	0,01%	48	Valor mensal do Contrato relativo ao fornecimento dos Equipamentos de Totens

5.6.4.14. O valor financeiro referente ao percentual apurado decorrente do não atendimento do respectivo Prazo de Solução Definitiva de que trata a presente Tabela de Níveis Mínimos de Serviços – (NMS) – de Manutenção e Assistência Técnica Remoto e Presencial, estabelecida pelo subitem 5.6.4.13, deverá ser objeto de glosa, a ser deduzido pela ANAC da(s) correspondente(s) Fatura(s)/Nota(s) Fiscal (Fiscais) emitida(s) pela Empresa então Contratada.

5.6.4.15. O valor a ser deduzido pela ANAC de que trata o subitem anterior, 5.6.4.14, ocorrerá em decorrência de procedimento de aferição/gestão dos resultados realizado pela procedente Equipe de Fiscalização do Contrato a ser firmado, devidamente designada pela ANAC.

5.6.4.16. A incorrência em não atendimento do respectivo Prazo de Solução Definitiva de que trata a presente Tabela de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), estabelecida pelo subitem 5.6.4.13, constitui prática de irregularidade contratual.

5.6.4.17. A ocorrência ou a realização da dedução do valor financeiro da glosa de que trata o subitem 5.6.4.14 não exclui a Empresa então Contratada de sofrer as sanções administrativas previstas no item 19 deste Termo de Referência, quando couber.

## **5.7. Requisitos Temporais**

### **5.7.1. Da Entrega e da Operacionalização**

5.7.1.1. Os prazos estabelecidos na Tabela 3 de que trata este Documento devem ser obedecidos, para fins efetivos de implantação, configuração, ativação da Solução de TI prevista neste Documento e execução de atividades e procedimentos inerentes envolvidos no Projeto, relativos, inclusive, à realização de Operações Assistidas, à operacionalização da Solução e ao precedente início da prestação dos serviços que serão contratados.

5.7.1.2. As alterações ou modificações relativas a esses mesmos prazos estabelecidos na mencionada Tabela 3 de que trata este Documento deverão ser apresentadas pelos procedentes Gestores da Superintendência de Ação Fiscal – SFI, da Assessoria de Comunicação – ASCOM, da Gerência de Regulação das Relações de Consumo, GCON, da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS, devidamente com motivação ou justificativa, e deverão contar com a anuência do precedente Gestor do Contrato a ser firmado.

5.7.1.3. Os Equipamentos de Totens e componentes somente serão considerados instalados, para fins de ateste de Faturas/Notas Fiscais, quando estiverem prontos para utilização, de acordo com as funcionalidades expressas na respectiva especificação, nos locais específicos previamente estabelecidos/definidos/indicados pela Contratante, por meio daquela Equipe designada pela ANAC, composta por procedentes Gestores da Superintendência de Ação Fiscal – SFI, da Assessoria de Comunicação – ASCOM, da Gerência de Regulação das Relações de Consumo, GCON, da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS, e, em especial, por precedente Gestor do Contrato a ser firmado.

5.7.1.4. Identificada e comprovada situação de comprometimento da instalação dos Equipamentos de Totens e componentes - conforme a situação o requeira - essa consideração

outrora mencionada poderá ser revista e, mediante motivação ou justificativa formal e expressa daqueles procedentes Gestores da Superintendência de Ação Fiscal – SFI, da Assessoria de Comunicação – ASCOM, da Gerência de Regulação das Relações de Consumo, GCON, da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS, com a devida anuência do procedente Gestor do Contrato a ser firmado, aquela instalação e o decorrente ateste poderão ocorrer de forma gradual.

#### **5.7.2. Dos Efeitos Financeiros e da Vigência Contratual**

5.7.2.1. Os serviços de que trata este Documento, que consistem, essencialmente, em implantação, nos aeroportos brasileiros, de Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, que propiciem autoatendimento aos Passageiros da Aviação Civil, incluindo fornecimento dos equipamentos, instalação, configuração, produção do sistema, monitoramento e gerenciamento remotos, disponibilização de acesso, *Software* de Gerenciamento centralizado da Solução, manutenção e assistência técnica e operacional de toda a Solução, deverão ser contratados para o período mínimo de 36 (trinta e seis) meses e deverão ser iniciados, para fins de produção de efeitos financeiros, a partir da data do Aceite Definitivo da Solução.

5.7.2.2. Obviamente que, identificada e comprovada situação de comprometimento da instalação dos Equipamentos de Totens e componentes - conforme fora anteriormente ressaltado – a produção de efeitos financeiros aqui prevista, bem como o procedente Aceite da Solução de TI deverão, também, ser revistos por aqueles procedentes Gestores da Superintendência de Ação Fiscal – SFI, da Assessoria de Comunicação – ASCOM, da Gerência de Regulação das Relações de Consumo, GCON, da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS, com a devida anuência do procedente Gestor do Contrato a ser firmado, e ocorrer, também, de forma gradual, mediante motivação ou justificativa formal e expressa.

5.7.2.3. A vigência inicial, portanto, do pertinente Contrato a ser firmado deverá ser de 36 (trinta e seis) meses, prorrogáveis até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666/1993, contados a partir da data de sua vigência inicial.

#### **5.8. Requisitos de Segurança**

5.8.1. O Fornecedor da Solução deverá atender às normas acerca de conformidade técnica e de integridade de dados na Administração Pública Federal, assim às normas e aos procedimentos de que trata a Instrução Normativa/ANAC nº 80, de 26 de novembro de 2014, relativos à Política de Segurança da Informação e Comunicações - PoSIC - no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, sem prejuízo dos demais atos, documentos e normativos expedidos e publicados pela Administração Pública Federal, bem como pela própria ANAC relativos ao sigilo, à segurança e à privacidade das informações e comunicações, além dos respectivos Termos de Compromisso e de Ciência previstos nas alíneas “a” e “b” do inciso V do art. 19 da Instrução Normativa/SLTI-MP nº 4, de 11 de setembro de 2014.

5.8.2. Todos os empregados/funcionários do Fornecedor da Solução, seus colaboradores, profissionais e Representantes por ele designados ou credenciados que venham a interagir física ou remotamente com informações do(s) Sistema(s), as quais sejam de acesso restrito, ou que

tenham acesso a processos de trabalho dos Usuários/Gestores/Administradores do(s) Sistema(s) deverão cumprir as disposições de segurança de que trata o subitem antecedente.

5.8.3. O Fornecedor de Solução é responsável por garantir a confidencialidade e a integridade das informações às quais seus empregados/funcionários, seus colaboradores, profissionais e Representantes por ele designados ou credenciados tiverem acesso em razão das atividades exercidas em decorrência do fornecimento da Solução de que trata este Documento.

5.8.4. O Fornecedor de Solução é responsável por tomar todas as medidas e providências cabíveis para que seus empregados/funcionários, seus colaboradores, profissionais e Representantes por ele designados ou credenciados cumpram todas as obrigações por ele assumidas relativas à segurança da informação que envolvam a Solução por ele fornecida.

5.8.5. O Fornecedor da Solução, seus empregados/funcionários, seus colaboradores, profissionais e Representantes por ele designados ou credenciados deverão cumprir todas as obrigações e disposições legais, normativas, institucionais relativas à segurança da informação que envolvam a Solução fornecida, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, naquilo que respectivamente lhes couber.

5.8.6. O Fornecedor da Solução, seus empregados/funcionários, seus colaboradores, profissionais e Representantes por ele designados ou credenciados também poderão ser responsabilizados civil, penal e administrativamente, naquilo que respectivamente lhes couber, por ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem divulgação, perda, elaboração/obtenção de cópia, destruição relativas às informações produzidas, geradas pelo Sistema pertencentes à ANAC ou por ela produzidas, elaboradas, bem como pelas alterações não autorizadas dessas informações, pelo acesso indevido a elas, pela inserção desautorizada de informações e de dados, independentemente do meio ou ambiente no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas.

5.8.7. Os procedentes Termo de Compromisso e de Ciência relativos à Declaração de Manutenção de Sigilo e de Confidencialidade sobre Segurança da Informação deverão ser assinados pelo Fornecedor da Solução, seus empregados/funcionários, seus colaboradores, profissionais e Representantes por ele designados ou credenciados.

5.8.8. Os procedentes Termo de Compromisso e de Ciência relativos à Declaração de Manutenção de Sigilo e de Confidencialidade sobre Segurança da Informação deverão ser apresentados e entregues à ANAC quando da realização da Reunião Inicial, a ser convocada pelo Gestor do Contrato então firmado.

5.8.9. O Fornecedor da Solução é responsável por apresentar e entregar à ANAC os procedentes Termo de Compromisso e de Ciência relativos à Declaração de Manutenção de Sigilo e de Confidencialidade sobre Segurança da Informação provenientes dos profissionais envolvidos nos procedimentos e atividades de Manutenção e Assistência Técnica da Solução executados durante toda a vigência do Contrato a ser firmado.

5.8.10. O Fornecedor da Solução é responsável por dar ciência aos profissionais envolvidos nas atividades e procedimentos de Manutenção e Assistência Técnica da Solução acerca da Segurança da Informação que envolve a Solução de TI por ele fornecida.

## **5.9. Requisitos de Experiência Profissional**

5.9.1. A aplicação deste Requisito far-se-á de modo particularizado, segundo os seguintes subitens, uma vez que se trata, essencialmente, de serviços de implantação de Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, cujo fornecimento e decorrentes instalação, configuração, disponibilização, gerenciamento e monitoramento de funcionalidades são

exercidos pelo próprio Fornecedor da Solução, entre outros atributos, por meio de um líder e responsável pela entrega da Solução, neste caso, na sua fase inicial, isto é, de implantação. Porém, há previsão de realização de atividades e procedimentos de capacitação denominados Operações Assistidas, cuja ocorrência dar-se-á sob a forma estabelecida neste mesmo Documento.

5.9.1.1. Conforme previsto neste mesmo Documento, quando da assinatura do pertinente Contrato a ser firmado, a Empresa a ser Contratada deverá designar, formalmente, 1 (um) Representante seu, que será líder e responsável pela entrega da Solução e gerenciamento da sua implantação, instalação, configuração;

5.9.1.2. Quando da realização da Reunião Inicial, a ser convocada pelo Gestor do Contrato então firmado, o Representante da Empresa então Contratada, que será líder e responsável pela entrega da Solução e gerenciamento da sua implantação, instalação, configuração, deverá proceder à entrega à ANAC dos pertinentes Termo de Compromisso e Termo de Ciência, bem como do precedente Documento comprobatório, em formato físico, original e - caso a situação o requeira - com validade comprovada, emitido formalmente pela própria Empresa então Contratada/Fornecedor da Solução, que o credencie ou o habilite ou o autorize a executar aquelas atividades/atribuições ou que demonstre e comprove ter ele capacidade e conhecimento para fazê-las;

5.9.1.3. Conforme previsto neste mesmo Documento, as atividades e procedimentos de Operações Assistidas deverão ser realizadas por Representante(s) designado(s) formalmente pela(o) Empresa a ser Contratada/Fornecedor da Solução, a quem será/serão atribuída(s) a(s) função/funções de Instrutor(es);

5.9.1.4. Conforme previsto neste mesmo Documento, quando da realização das atividades e procedimentos de Operações Assistidas, impreterivelmente, o(s) Instrutor(es) deverá (deverão) apresentar à ANAC, em formato físico, original e com validade comprovada – conforme a situação o requerer - respectivo Certificado, Carta, Declaração ou precedente(s) Documento(s) comprobatório(s) equivalente(s) emitido(s) formalmente pelo(a) próprio(a) Fabricante da Solução/Fornecedor da Solução/Empresa a ser Contratada que o(s) credencie(m) ou o habilite(m) ou o autorize(m) a executá-las ou que demonstre(m) e comprove(m) ter ele(s) conhecimento acerca da Solução e capacidade para fazê-las;

5.9.1.5. As atividades e procedimentos de entrega da Solução e gerenciamento de sua implantação, instalação, configuração, bem como aquelas de Operações Assistidas poderão ser realizadas ou executadas pela(s) mesma(s) pessoa(s), desde que cumpridos e atendidos os critérios e requisitos estabelecidos neste Documento relativos a cada uma dessas atividades e procedimentos;

5.9.1.6. Quanto à Manutenção e à Assistência Técnica da Solução, estas também deverão ser executadas sob responsabilidade da/do Empresa a ser Contratada/Fornecedor da Solução, por meio de profissional por ela/ele designado e com comprovada capacidade técnica para fazê-lo.

5.9.1.7. Quando da realização dos procedimentos e atividades de Manutenção e Assistência Técnica da Solução, a qualquer momento, durante a execução do objeto contratado e vigência

do respectivo Contrato firmado, poderá ser solicitada pela Equipe da ANAC ao(s) respectivo(s) profissional (profissionais) que irá (irão) executá-las respectivo Certificado, Carta, Declaração ou precedente Documento comprobatório equivalente emitido formalmente pelo(a) próprio(a) Fabricante da Solução/Fornecedor da Solução/Empresa então Contratada que o(s) credencie ou o habilite ou o autorize a executá-las ou que demonstre e comprove ter ele(s) capacidade e conhecimento para fazê-las.

#### **5.10. Requisitos de Formação da Equipe**

5.10.1. A Equipe será constituída conjuntamente pelos seguintes membros:

5.10.1.1. Usuários operacionais da Solução no âmbito da ANAC e Gestores da Superintendência de Ação Fiscal – SFI, da Assessoria de Comunicação – ASCOM, da Gerência de Regulação das Relações de Consumo, GCON, da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS - desta Agência Reguladora, cujas responsabilidades serão avaliar a implantação, a configuração, a disponibilização e a operacionalização das funcionalidades da Solução, no tocante aos Requisitos de Negócio, bem como quanto à execução de atividades e procedimentos relativos a esses mesmos Requisitos;

5.10.1.2. Servidores e colaboradores da Unidade de Tecnologia da Informação da Agência, formalmente designados pela ANAC, cujas responsabilidades serão acompanhar, verificar, avaliar as atividades e os procedimentos técnicos relativos à instalação, à configuração e à funcionalidade tecnológicas da Solução, bem como sua conformidade com este Documento.

#### **5.11. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

5.11.1. A Solução deverá atender, no que couber, a critérios de sustentabilidade ambiental dispostos na Instrução Normativa nº 01, de 19/01/2010, da, à época, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI/MP, atual Secretaria de Gestão do, então, Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão – SEGES/MP, bem como na Portaria nº 20, de 14/06/2016, expedida pela atual Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC/MP - do, então, mesmo Ministério, a qual revoga a Portaria nº 86, de 24/09/2014, expedida pela SLTI/MP, ou prover alternativas para verificação de sua aplicabilidade.

5.11.2. Naquilo que couber, o objeto pretendido de que trata este Documento, no tocante à sua contratação, deve atender às diretrizes de sustentabilidade presentes no Decreto nº 7.746/2012, que visa a estabelecer critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela Administração Pública Federal.

5.11.3. Todos os materiais, documentos, produtos utilizados pelo(a) Fornecedor da Solução/Empresa então Contratada para elaboração, confecção da documentação especificamente tratada neste Documento, inclusive aqueles empregados/utilizados durante a(s) Etapa(s) de Operações Assistidas, deverão atender, naquilo que couber, às disposições que constam na mesma Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19/01/2010, da, à época, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI/MP, atual Secretaria de Gestão do, então, Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - SEGES/MP, bem como na Portaria nº 20, de 14/06/2016, expedida pela atual Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC - do, então, mesmo Ministério, a qual revoga a Portaria nº 86, de 24/09/2014, expedida pela SLTI/MP, ou prover alternativas para verificação de sua aplicabilidade e cumprimento.

5.11.4. A fim de garantir a máxima proteção e o menor dano ou impacto, inclusive ambiental, em caso/situação de ocorrência de acidente durante o transporte e o armazenamento, os Equipamentos e produtos que serão fornecidos e instalados relativos à prestação dos serviços, objeto da pretensa contratação, devem ser, preferencialmente, acondicionados em embalagem individual adequada, de menor volume possível, em que se utilizem materiais/produtos recicláveis;

5.11.5. Embora o objeto da pretensa contratação consista, essencialmente, em prestação de serviços, a Empresa Contratada/Fornecedor da Solução e dos produtos ofertados, mesmo em regime de *OEM - Original Equipment Manufacturer* - que, em tradução livre, significa Fabricante Original de Equipamento, deverá comprovar o atendimento de, pelo menos, uma diretiva de TI – Tecnologia da Informação - verde, como por exemplo *RoHS - Restriction of Certain Hazardous Substances* – (Restrição de Certas Substâncias Perigosas), *WEEE - Waste from Electronic Equipment* – (Lixo Vindo de Produtos Eletrônicos), entre outros afins;

5.11.6. A comprovação do disposto no subitem antecedente a este poderá ser feita mediante apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial ou por instituição credenciada ou por qualquer outro meio de prova que ateste que o equipamento/produto fornecido/ofertado cumpre as exigências do pertinente Edital de Licitação.

## 6. CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO DOS EQUIPAMENTOS E COMPONENTES

6.1. A Empresa Contratada deverá comunicar, formalmente, à Contratante, antecipadamente, a data e horário das entregas, não sendo aceitos Equipamentos e componentes que estiverem em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência.

6.2. Quanto ao fornecimento, à instalação, à configuração, à montagem dos Equipamentos de Totens e componentes em localidades/aeroportos estabelecidas(os) pela ANAC, durante a fase inicial, isto é, de implantação, segundo se prevê neste Documento, como também durante a decorrente fase de execução contratual, todos os recursos materiais deverão ser dar sob a responsabilidade e sob custos financeiros e ônus da(o) Empresa Contratada/Fornecedor da Solução, inclusive frete, seguros, cargas, descargas, desde a origem até sua entrega no local de instalação definido pela ANAC. Esse mesmo entendimento se aplica à fase/período pós vigência/execução contratual, no tocante à desinstalação, à desmontagem, à retirada, ao transporte dos mesmos Equipamentos de Totens e componentes outrora instalados.

## 7. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

7.1. A vigência do Contrato a ser firmado será de 36 (trinta e seis) meses, obedecendo-se, rigorosamente, aos termos e às disposições a seguir:

7.1.1. A vigência inicial de 36 (trinta e seis) meses diz respeito somente ao **item 1**, cujo objeto consiste nos **Serviços de implantação, em aeroportos brasileiros, de 40 (quarenta) Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, que propiciem autoatendimento aos Passageiros da Aviação Civil, incluindo fornecimento dos Equipamentos, instalação, configuração, produção do sistema, monitoramento e gerenciamento remotos, manutenção e assistência técnica operacional, Software de Gerenciamento centralizado da Solução, disponibilização de acesso**, os quais poderão ser prorrogados por até mais 24 (vinte e quatro) meses, nos termos do inciso II, do artigo 57 da Lei nº 8.666/1993;

7.1.2. No tocante aos **itens 2 e 3**, cujo objeto consiste em **Operações Assistidas**, prevalecem as disposições relativas a parâmetros, critérios e prazos, cuja síntese se apresenta na Tabela 5 deste Termos de Referência;

7.1.3. A prorrogação de que trata esta Cláusula ocorrerá nos seguintes termos e critérios:

7.1.3.1. Os **Serviços de implantação, em aeroportos brasileiros, de 40 (quarenta) Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, que propiciem autoatendimento aos Passageiros da Aviação Civil, incluindo fornecimento dos Equipamentos, instalação, configuração, produção do sistema, monitoramento e gerenciamento remotos, manutenção e assistência técnica operacional, Software de Gerenciamento centralizado da Solução, disponibilização de acesso** tenham sido prestados regularmente;

7.1.3.2. A Administração mantenha interesse na realização dos **Serviços de implantação, em aeroportos brasileiros, de 40 (quarenta) Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, que propiciem autoatendimento aos Passageiros da Aviação Civil, incluindo fornecimento dos Equipamentos, instalação, configuração, produção do sistema, monitoramento e gerenciamento remotos, manutenção e assistência técnica operacional, Software de Gerenciamento centralizado da Solução, disponibilização de acesso**;

7.1.3.3. O valor do Contrato relativo aos **Serviços de implantação, em aeroportos brasileiros, de 40 (quarenta) Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, que propiciem autoatendimento aos Passageiros da Aviação Civil, incluindo fornecimento dos Equipamentos, instalação, configuração, produção do sistema, monitoramento e gerenciamento remotos, manutenção e assistência técnica operacional, Software de Gerenciamento centralizado da Solução, disponibilização de acesso** permaneça economicamente vantajoso para a Administração;

7.1.3.4. A Empresa Contratada manifeste expressamente interesse na prorrogação contratual;

7.1.3.5. Autorização formal da autoridade competente da ANAC.

7.1.3.6. A Contratada não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

7.1.4. A prorrogação do Contrato deverá ser promovida mediante celebração de Termo Aditivo.

## 8. DOS VALORES ESTIMADOS

8.1. O valor global máximo a ser admitido por esta Agência Reguladora para o objeto da pretensa contratação é de **R\$ 2.811.372,00 (dois milhões, oitocentos e onze mil, trezentos e setenta e dois reais)**, conforme a seguinte Tabela 8:

Tabela 8

Grupo 1 - Serviços que compõem a Solução				
Item	Descrição – Serviço/Evento	Valor Mensal em R\$	Valor Anual em R\$	Valor para o Período de 36 (trinta e seis) meses em (R\$)
1	Serviços de implantação, em aeroportos brasileiros, de 40 (quarenta) Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, que propiciem autoatendimento aos Passageiros da Aviação Civil, incluindo fornecimento dos Equipamentos,	R\$ 77.677,00	R\$ 932.124,00	R\$ 2.796.372,00

		instalação, configuração, produção do sistema, monitoramento e gerenciamento remotos, manutenção e assistência técnica operacional, <i>Software</i> de Gerenciamento centralizado da Solução, disponibilização de acesso.					
Operações Assistidas							
	Etapa	Período/Ocorrência	Quantidade de dias	Quantidade de Participantes	Localidade	*Critérios	Valor da Etapa em R\$
2	1ª	Fase inicial - implantação da Solução	20 dias	Até 15	Sede da ANAC – Brasília/DF	Todos os custos e despesas financeiros estão inclusos na Proposta	R\$ 10.000,00
3	2ª	Sob demanda da ANAC- ao longo da execução/vigência do Contrato	10 dias	Até 15	Sede da ANAC – Brasília/DF	Todos os custos e despesas financeiros estão inclusos na Proposta	R\$ 5.000,00
<b>Valor Total do Grupo 1 em R\$</b>						<b>R\$ 2.811.372,00</b>	

8.2. O Código SIASG do item 1: Catser 2744-8 – Locação de outros Equipamentos de TIC – Arrendamento Mercantil Operacional de Máquinas e Equipamentos, sem Operador.

8.3. O Código SIASG dos itens 2 e 3: Catser 0384-0 – Treinamento Informática – Sistema/*Software*.

## 9. DA VISTORIA TÉCNICA E FACULTATIVA

9.1. Fica facultado aos interessados em participar do certame de licitação o direito de vistoriar/visitar os locais onde serão implantados os Equipamentos de Totens e componentes e executado o objeto a ser contratado segundo este Termo de Referência.

9.2. A fim de não se comprometerem as fases e os prazos referentes ao certame de licitação, a visita/vistoria deverá ocorrer mediante prévio agendamento, para que os interessados possam tomar conhecimento de todas as condições, características e peculiaridades inerentes ao objeto da licitação, ocasião em que serão sanadas as dúvidas porventura existentes.

9.3. Não caberá, portanto, aos participantes e interessados qualquer tipo de esclarecimento posterior acerca desse assunto pela ANAC, por alegação de desconhecimento desses mesmos aspectos e condições previstos no pertinente Edital de Licitação e seus Anexos.

9.4. A visita/vistoria deverá ser previamente agendada por meio de um dos telefones (61) 3314-4495 / (61) 3314-4765 / (61) 3314-4871 / (61) 3314-4424

## 10. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA ANAC

- 10.1. Proporcionar todas as facilidades previstas, necessárias à perfeita execução do objeto contratado segundo este Termo de Referência.
- 10.2. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para a execução dos serviços contratados, objeto deste Termo de Referência, bem como definir e homologar as atividades e rotinas estabelecidas.
- 10.3. Fiscalizar a execução do objeto contratado segundo os termos deste Termo de Referência, sendo-lhe permitida a participação de terceiros para lhe prestar assistência ou informações julgadas pertinentes.
- 10.4. Exigir da Empresa Contratada o cumprimento de todos os compromissos por ela assumidos.
- 10.5. Notificar, por escrito, a Empresa Contratada acerca da aplicação de eventuais penalidades e sanções administrativas, garantindo-lhe o direito ao contraditório e à ampla defesa.
- 10.6. Comunicar à Empresa Contratada qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto contratado nos termos deste Termo de Referência, diligenciando para que as irregularidades ou falhas apontadas sejam plenamente corrigidas.
- 10.7. Responsabilizar-se pelos pagamentos devidos, na forma pactuada por meio do Edital de Licitação e do decorrente instrumento de Contrato.
- 10.8. Rejeitar, no todo ou em parte, o(s) material (materiais), produto(s), Equipamento(s), componente(s), peça(s), o(s) procedimento(s), a(s) ação (ações), o(s) serviço(s), entre outros afins, fornecido(s), prestado(s) ou adotado(s) em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência.
- 10.9. Permitir acesso físico às suas instalações do pessoal técnico e dos demais Representantes/Profissionais da Empresa Contratada necessários à execução dos serviços contratados, objeto deste Termo de Referência, bem como colocar-lhes à disposição informações com relação à regulamentação e a normas que disciplinam a segurança e o sigilo, respeitadas as disposições legais.
- 10.10. Promover ações/atividades a fim de permitir/facilitar o acesso físico do pessoal técnico e dos demais Representantes/Profissionais da Empresa Contratada aos locais/às localidades onde se encontram instalados os Equipamentos de Totens e componentes, para fins de execução dos serviços contratados, objeto deste Termo de Referência, incluídas aí ações e procedimentos de fornecimento, instalação, configuração desses Equipamentos e componentes, de Manutenção e Assistência Técnica, de detecção e correção de falhas do(s) produto(s), componente(s) e Equipamento(s), entre outros relacionados à execução do objeto contratado.
- 10.11. Colocar à disposição do pessoal técnico e dos demais Representantes/Profissionais da Empresa Contratada informações com relação à regulamentação e a normas que disciplinam a segurança e o sigilo, respeitadas as disposições legais.
- 10.12. Apresentar à Empresa Contratada informações relevantes às atividades e ao processo operacional de monitoração, gerenciamento e de Manutenção e Assistência Técnica, tais como horário normal de funcionamento dos pontos integrantes de cada *site*, desligamento diários/semanais/mensais de Equipamentos, contatos locais (nome, telefone, *e-mail*) e outras informações, em consonância com o acordo operacional/de gestão relativo à execução do objeto a ser firmado/estabelecido entre a ANAC e a Empresa Contratada.

10.13. Designar Pessoal das procedentes Unidades envolvidas, segundo este Termo de Referência, para acompanhar procedimentos, trabalhos e atividades apresentados neste documento, sem prejuízo de outros que se fizerem necessários.

10.14. Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela Empresa Contratada/Fornecedora da Solução durante o prazo de vigência do Contrato a ser firmado.

10.15. Designar a Equipe de Fiscalização e Gestão Contratual, composta por Gestor e Fiscais (Técnico, Administrativo e Requisitante) do Contrato, com o objetivo de acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, conforme a disposição contida no art. 18, inciso I, alínea “a”, da IN SLTI/MP nº 04/2014.

10.16. Acompanhar e verificar as cobranças discriminadas em Notas Fiscais/Faturas emitidas pela Empresa Contratada, bem como solicitar esclarecimentos e modificações pertinentes, quando os valores cobrados não forem condizentes com os estipulados em Contrato ou não refletirem obrigações devidas pela Contratante.

10.17. Efetuar o pagamento à Contratada/Fornecedora da Solução no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos.

10.18. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento da Nota Fiscal/Fatura emitida pela Contratada dentro dos prazos legais pré-estabelecidos.

10.19. Vetar o emprego de qualquer produto, equipamento, componente, peça, parte, material que considerar incompatível com as especificações apresentadas na Proposta Comercial da Contratada que possa ser inadequado, nocivo ou danoso a seus bens patrimoniais ou prejudicial à saúde dos servidores e colaboradores da ANAC.

10.20. Aplicar à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, quando considerar necessário.

10.21. Solucionar os casos omissos.

10.22. Encaminhar formalmente a demanda à Contratada/Fornecedora da Solução, por meio de Chamado Técnico, Ordem de Fornecimento, Ordem de Serviço ou documento que julgar equivalente ou necessário, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência, observando-se o disposto nos artigos 19 e 33 da Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2014.

10.23. Solicitar ao Representante Designado da Contratada, seja Técnico, seja Administrativo, seja Institucional, seja o competente Preposto, a adoção de todas as providências necessárias ao bom andamento da execução do objeto contratado.

10.24. Cumprir demais obrigações e responsabilidades definidas na legislação pertinente.

## **11. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

11.1. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pela ANAC, para execução do objeto contratado nos termos deste Termo de Referência.

11.2. Submeter à prévia aprovação da ANAC toda e qualquer alteração relativa ao objeto contratado nos termos deste Termo de Referência.

11.3. Manter, durante a execução do Contrato a ser firmado, as condições de habilitação e qualificação exigidas pelo pertinente certame de licitação.

11.4. Sujeitar-se à ampla e irrestrita fiscalização, executada pela Equipe de Fiscalização do Contrato, devidamente designada pela ANAC, no tocante à execução do objeto contratado nos termos deste Termo de Referência, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo, de imediato, às demais solicitações fundamentadas pela Contratante, caso venham a ocorrer.

11.5. Realizar todos os procedimentos e as demais atividades relativas ao objeto contratado por meio de Equipe Técnica especializada e devidamente qualificada, necessária à completa e perfeita execução do objeto contratado, em conformidade com as especificações contidas neste Termo de Referência.

11.6. Propor e realizar os ajustes necessários à adequação, à segurança e à racionalização dos procedimentos, das demais ações e atividades relacionados ao objeto contratado nos termos deste Termo de Referência.

11.7. Credenciar devidamente, conforme a situação o requerer, um Representante Técnico, um Representante Administrativo, um Representante Institucional para, em todas as questões relativas ao cumprimento do objeto do Contrato a ser firmado, representar a Empresa Contratada/Fornecedora da Solução.

11.8. Responsabilizar-se, integralmente, por todos os ônus, diretos e indiretos, referentes ao objeto contratado nos termos deste Termo de Referência, inclusive remuneração de pessoal, alimentação, hospedagem, transporte, despesas relativas a acidentes de trabalho e às demais advindas da relação empregatícia, bem como tudo o que as leis trabalhistas e previdenciárias preveem, sem prejuízo das demais exigências legais para o cumprimento do Contrato a ser firmado, vinculado a este Termo de Referência.

11.9. Comunicar, por escrito, à Equipe de Fiscalização do Contrato a ser firmado, devidamente designada pela ANAC, incluído aí o respectivo substituto, quando da ausência do procedente titular, qualquer anormalidade que ponha em risco a execução do objeto contratado nos termos deste Termo de Referência.

11.10. Ter pleno conhecimento de todas as condições, características, procedimentos e peculiaridades inerentes ao objeto contratado nos termos deste Termo de Referência, não lhe podendo invocar, posteriormente, desconhecimento acerca do Contrato, para fins de cobrança de pagamentos adicionais pela ANAC, ou acerca da não execução satisfatória do objeto contratado.

11.11. Guardar inteiro sigilo acerca dos trabalhos executados, bem como dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da ANAC.

11.12. Substituir, imediatamente, a critério da ANAC, a qualquer tempo, sem nenhum ônus adicional, qualquer profissional ou integrante do seu corpo técnico cuja presença seja considerada indesejável ou inconveniente pela Contratante, em virtude de comportamento inadequado em suas instalações ou naquelas localidades em que os Equipamentos de Totens e componentes estiverem instalados.

11.13. Acatar, nas mesmas condições ofertadas, segundo os termos do art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/1993, as solicitações da ANAC relativas a acréscimos ou a supressões que se fizerem necessárias quanto ao objeto contratado nos termos deste Termo de Referência.

11.14. Assumir a responsabilidade por danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do objeto contratado, não se excluindo dessa responsabilidade nem a reduzindo à Fiscalização ou ao acompanhamento do Contrato pela ANAC.

11.15. Solucionar as falhas detectadas pela Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato designada pela ANAC.

11.16. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto contratado, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990).

11.17. Indicar, formalmente, Representante Líder, conforme exigido neste Termo de Referência, e, conforme a situação o requerer, Representante Técnico, Representante Administrativo e/ou Representante Institucional, sem prejuízo da indicação de competente Preposto para representá-la durante a execução do Contrato.

11.18. Cumprir demais obrigações e responsabilidades definidas na legislação pertinente.

## **12. DA FISCALIZAÇÃO E DO CONTROLE**

12.1. O acompanhamento da execução e a fiscalização do Contrato a ser firmado serão realizados pela ANAC, consoante as disposições contidas na Instrução Normativa SLTI/MP nº 4, de 11/09/2014, na legislação pertinente e na regulamentação interna da ANAC.

12.2. Nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666/1993, será designado representante da ANAC para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto contratado, a entrega da Solução, dos produtos, componentes e Equipamentos, que anotarà, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado e determinará o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

12.3. O recebimento de material, peças, Equipamentos, componentes, produtos de valor superior a R\$ 176.000,00 (cento e setenta e seis mil reais) será confiado a uma comissão de, no mínimo, 3 (três) membros, designados pela autoridade competente da ANAC.

12.4. A fiscalização e o controle de que trata este Termo de Referência não excluem nem reduzem a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e não implicam corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.5. Naquilo que ultrapassar sua competência, o representante da Administração anotarà, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto do Contrato, indicando dia, mês e ano, bem como os nomes dos funcionários eventualmente envolvidos, as determinações consideradas necessárias à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhará esses apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis e adoção de medidas convenientes.

## **13. MANUAIS E DOCUMENTAÇÃO**

13.1. Naquilo que couber, os Equipamentos, componentes e produtos a ser fornecidos deverão ter documentação (catálogos, manuais, informativos e afins) entregue, preferencialmente, em Língua Portuguesa, falada no Brasil, ou, caso não haja, em Língua Inglesa, conforme falada nos Estados Unidos da América ou no Reino Unido, e na forma de *links* de acesso ao sitio de documentação do próprio Fornecedor da Solução ou, caso não haja, em papel, atendendo às disposições que constam na Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19/01/2010, da, à época, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI/MP, atual Secretaria de Gestão do, então, Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - SEGES/MP, bem como na Portaria nº 20, de 14/06/2016, expedida pela atual Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC - do, então, mesmo Ministério, a qual revoga a Portaria nº 86, de 24/09/2014, expedida pela SLTI/MP, ou prover alternativas para verificação de sua aplicabilidade e cumprimento.

13.2. Quando da realização das atividades e procedimentos denominados de Operações Assistidas, independentemente de qual seja sua Etapa de ocorrência, o(a) Fornecedor da Solução/Empresa então Contratada, por meio do(s) procedente(s) Instrutor(es), deverá fornecer aos participantes da ANAC no Evento pertinente documentação relativa a todo o conjunto de atividades e procedimentos identificados como Operações Assistidas, segundo as definições, especificações, determinações de que trata este Documento.

13.3. A pertinente documentação de que trata o subitem antecedente a este deverá ser apresentada em papel, na forma de catálogos e/ou manuais e/ou informativos e afins, e entregue, preferencialmente, em Língua Portuguesa, falada no Brasil, ou, caso não haja, em Língua Inglesa, conforme falada nos Estados Unidos da América ou no Reino Unido e, caso haja a seguinte possibilidade, na forma de *links* de acesso ao sitio de documentação do(a) próprio(a) Fornecedor da Solução/Empresa então Contratada.

13.4. O(A) Fornecedor da Solução/Empresa então Contratada, por meio do(s) procedente(s) Instrutor(es), deverá, também, entregar à ANAC, em mídia digital, na forma de um tutorial, essa mesma/esse mesmo documentação/conteúdo relativa(o) a todo o conjunto de atividades e procedimentos aqui identificados como Operações Assistidas.

13.5. os materiais, produtos utilizados pelo(a) Fornecedor da Solução/Empresa então Contratada para elaboração, confecção da documentação especificamente relacionada às atividades e procedimentos aqui identificados como Operações Assistidas deverão atender, naquilo que couber, às disposições que constam na Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19/01/2010, da, à época, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI/MP, atual Secretaria de Gestão do, então, Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - SEGES/MP, bem como na Portaria nº 20, de 14/06/2016, expedida pela atual Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC - do, então, mesmo Ministério, a qual revoga a Portaria nº 86, de 24/09/2014, expedida pela SLTI/MP, ou prover alternativas para verificação de sua aplicabilidade e cumprimento.

## **14. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

14.1. O pagamento dos itens ocorrerá conforme as condições previstas no procedente Edital Pregão Eletrônico e de acordo com o cronograma de Execução Físico-Financeira disposto no seguinte subitem:

14.1.1. Baseado nos valores do objeto contratado, o cronograma de Execução Físico-Financeira do Contrato deverá ocorrer de acordo com a Tabela 9 a seguir:

**Tabela 9**

Id	Evento	Condição de Pagamento pela ANAC	Prazo para realização do Evento	Percentual de Pagamento	Valor (R\$)
1	Entrega dos Equipamentos, componentes e respectivas instalação e configuração da Solução de TI.	Declaração de aceite, mediante Termo de Recebimento Provisório, após o ateste dos Equipamentos e componentes da Solução, totalmente instalados, configurados e em condições operacionais.	Até 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data de início da vigência do Contrato.	0 %	R \$
2	Realização da 1ª (primeira) Etapa das atividades e procedimentos denominados de Operações Assistidas.	Declaração de aceite, mediante Termo de Conclusão/de Realização da 1ª (primeira) Etapa das atividades e procedimentos denominados de Operações Assistidas.	20 (vinte) dias corridos, contados a partir de 30 (trinta) dias da data de início da vigência do Contrato.	* 100 %	R \$
3	Avaliação acerca da operacionalização da Solução / Homologação das funcionalidades / Pronunciamento acerca do Aceite Provisório.	Autossustentação, produção e disponibilidade de toda a Solução de TI contratada.	Até 10 (dez) dias corridos, contados a partir de 80 (oitenta) dias do início da vigência do Contrato ou enquanto persistir a fase de homologação, prevalecendo o que, nesse caso, ocorrer primeiro.	0 %	R \$
4	Pronunciamento acerca do Aceite Definitivo.	Declaração de aceite, mediante Termo de Recebimento Definitivo.	Até 5 (cinco) dias após a emissão do Termo de Recebimento Provisório.	100 %	R \$
<b>Total</b>				<b>* 100 %</b>	
Nota 1 - *O percentual aqui estabelecido de 100% (cem por cento) diz respeito única e exclusivamente à realização da 1ª (primeira) Etapa das atividades e procedimentos denominados de Operações Assistidas, cujo pagamento se dará em parcela única, em até 30 (trinta) dias da conclusão do respectivo Evento.					
5	Serviços de implantação, em aeroportos brasileiros, de 40 (quarenta) Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, que propiciem autoatendimento aos Passageiros da Aviação Civil, incluindo fornecimento dos Equipamentos, instalação, configuração, produção do sistema, monitoramento e gerenciamento remotos, manutenção e assistência técnica operacional, Software de Gerenciamento centralizado da Solução, disponibilização de acesso.	Execução mensal do objeto contratado, mediante apresentação, pela Contratada, de Fatura/Nota Fiscal relativa aos serviços, demais documentação legal pertinente, juntamente com Relatório circunstanciado de Execução do Contrato.	Mensal – considerado a partir da data de Aceite Definitivo da Solução, cujo período de execução é de 36 (trinta e seis) meses.	** 2,778 %	R \$
<b>Total do Período (=2,778% x 36)</b>				<b>** 100 %</b>	
Nota 2 - ** Percentuais estimados no ato da contratação. Nele não estão inseridas glosas, multas, demais deduções que, por ventura, ocorram ao longo da execução contratual em decorrência de falhas, erros, inexecuções ou práticas de irregularidades.					

## 15. DO REAJUSTE DO CONTRATO A SER FIRMADO

15.1. Será admitida a possibilidade de reajuste do **item 1**, relativo aos **Serviços de implantação, em aeroportos brasileiros, de 40 (quarenta) Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, que propiciem autoatendimento aos Passageiros da Aviação Civil, incluindo fornecimento dos Equipamentos, instalação, configuração, produção do sistema, monitoramento e gerenciamento remotos, manutenção e assistência técnica operacional, Software de Gerenciamento centralizado da Solução, disponibilização de acesso** dispostos e/ou previstos na pertinente Proposta Comercial da Contratada vinculada ao Contrato a ser firmado, visando à manutenção do seu equilíbrio econômico-financeiro, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano.

15.2. O interregno mínimo de 1 (um) ano para o 1º (primeiro) reajuste de que trata o subitem antecedente será contado a partir da data limite para apresentação de propostas constante do instrumento convocatório, ou do orçamento a que a proposta se referir, em relação aos custos dos **Serviços de implantação, em aeroportos brasileiros, de 40 (quarenta) Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, que propiciem autoatendimento aos Passageiros da Aviação Civil, incluindo fornecimento dos Equipamentos, instalação, configuração, produção do sistema, monitoramento e gerenciamento remotos, manutenção e assistência técnica operacional, Software de Gerenciamento centralizado da Solução, disponibilização de acesso** dispostos e/ou previstos na pertinente Proposta Comercial da Contratada.

15.3. Para os reajustes subsequentes ao 1º (primeiro), de que trata o subitem anterior desta Cláusula, a anualidade será contada a partir da data em que o anterior reajustamento houver ocorrido.

15.4. O reajuste de que trata esta Cláusula será efetuado com base no Índice de Custo de Tecnologia da Informação – ICTI, calculado e divulgado pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, segundo os termos da Portaria nº 424, de 7 de dezembro de 2017, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, publicada em 11/12/2017, na pág. 135, na Seção 1, do Diário Oficial da União de nº 236, ou outro índice que venha a substituí-lo por força de determinação legal ou por sua falta ou descontinuidade.

15.5. Quando da solicitação do reajuste de que trata esta Cláusula, este somente será concedido mediante a comprovação pela Contratada do aumento dos custos ali especificados, considerando-se:

- a) a apresentação de nova Planilha ou Memória de Cálculo ou Demonstrativo de Cálculo que retrata a variação dos custos específicos;
- b) o adequado índice de que trata esta Cláusula, o qual retrate a variação dos preços relativos aos custos objeto do pretense reajuste, desde que devidamente individualizados na mencionada Planilha ou Memória de Cálculo ou Demonstrativo de Cálculo da Contratada;
- c) a disponibilidade financeira e orçamentária do órgão ou entidade Contratante.

15.6. É vedada a inclusão na nova Planilha ou Memória de Cálculo ou Demonstrativo de Cálculo previstos no subitem antecedente, por ocasião da solicitação do reajuste de que trata esta Cláusula, de materiais, equipamentos, componentes, peças, partes, acessórios, produtos não previstos na originária Proposta Comercial da Contratada, exceto quando se tratar das situações e casos devidamente comprovados e acompanhados da respectiva justificativa e documentação comprobatória atestada pela procedente Equipe responsável e formalmente designada pela pertinente Gestão e Fiscalização Contratual.

15.7. Não sendo juntada à solicitação de reajuste de que trata esta Cláusula a mencionada nova Planilha ou Memória de Cálculo ou Demonstrativo de Cálculo que retrata a variação dos custos específicos, o adequado índice de que trata esta mesma Cláusula, juntamente com a pertinente documentação comprobatória, a análise pela parte da Contratante ficará suspensa até a apresentação da devida documentação.

15.8. A 2ª (segunda) Etapa das atividades e procedimentos denominados de Operações Assistidas, da qual trata este Documento, poderá ser objeto de reajuste de acordo com os mesmos termos e critérios estabelecidos nesta Cláusula e na legislação pertinente.

## **16. DA GARANTIA FINANCEIRA DO CONTRATO A SER FIRMADO**

16.1. A Contratada fica obrigada a apresentar garantia financeira contratual, nos termos do artigo 56 da Lei nº 8.666/1993.

## **17. DA SUBCONTRATAÇÃO DO OBJETO CONTRATUAL**

17.1. Não será permitida a subcontratação do objeto do Contrato a ser firmado.

## **18. DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO A SER FIRMADO**

18.1. O Contrato a ser firmado poderá ser alterado, nos termos do artigo 65 da Lei nº 8.666/1993, desde que haja interesse da Contratante, com a apresentação das devidas justificativas.

## **19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

19.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 8.666, de 1993, e da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

- 19.1.1. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas nos termos da contratação;
- 19.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto contratado;
- 19.1.3. fraudar na execução do Contrato;
- 19.1.4. comportar-se de modo inidôneo;
- 19.1.5. cometer fraude fiscal;
- 19.1.6. não mantiver sua Proposta Comercial.

19.2. A Contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem antecedente ficará sujeita, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, às seguintes sanções:

- 19.2.1. advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;
- 19.2.2. multa moratória de 0,05% (cinco centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 20 (vinte) dias;
- 19.2.3. multa compensatória de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução total do objeto contratado;
- 19.2.4. em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem antecedente, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;

- 19.2.5. suspensão de licitar e impedimento de contratar com o Órgão, Entidade ou Unidade Administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
- 19.2.6. impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos;
- 19.2.7. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.
- 19.3. Também ficam sujeitas às penalidades previstas no art. 87, incisos III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as Empresas ou profissionais que:
- 19.3.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 19.3.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 19.3.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 19.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em decorrência de processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se os procedimentos previstos na Lei nº 8.666, de 1993, e, subsidiariamente, na Lei nº 9.784, de 1999.
- 19.5. A autoridade competente, quando da aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da penalidade, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 19.6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## **20. DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL**

- 20.1. Fica a Empresa a ser Contratada/Fornecedor da Solução obrigada a guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo que esses dados são de propriedade exclusiva da ANAC, e que são vedados a cessão, a locação, o uso ou a venda deles a terceiros sem prévia autorização formal da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC.
- 20.2. A Empresa a ser Contratada/Fornecedor da Solução deverá entregar à ANAC toda e qualquer documentação produzida decorrente da execução do objeto dessa pretensa contratação, bem como deverá ceder à ANAC, em caráter definitivo e irrevogável, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos estudos, relatórios, divulgações em mídias físicas ou virtuais, em páginas da internet, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, demais resultados afins produzidos e obtidos, durante a vigência do Contrato a ser firmado e de eventuais e pertinentes Termos Aditivos.
- 20.3. Ficam reservados à ANAC os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de TI em questão relativos aos diversos produtos e documentos produzidos ao longo do Contrato a ser firmado, incluindo-se aí a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, restando, portanto, a obrigação de serem devidamente justificados os casos em que tais direitos não vierem a pertencer à Agência.

## **21. DO REGIME DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

21.1. A execução do objeto dessa pretensa contratação dar-se-á de forma indireta, sob o regime de empreitada por preço global.

## **22. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

### **22.1. Dos Critérios Técnicos de Julgamento das Propostas**

22.1.1. A contratação pretendida dar-se-á, portanto, por meio de procedimento de licitação na modalidade de Pregão, nos termos da Lei nº 10.520/2002, na forma eletrônica, conforme Decreto nº 5.450/2005, visto que a implantação, nos aeroportos brasileiros, de Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, enquadra-se como serviços comuns, nesse caso específico, compreendidos como fornecimento dos equipamentos, instalação, configuração, produção do sistema, monitoramento e gerenciamento remotos, manutenção e assistência técnica operacional, fornecimento de *Software* de Gerenciamento centralizado da Solução, disponibilização de acesso, bem como execução de treinamento sob a forma de Operações Assistidas na modalidade presencial.

22.1.2. Esse enquadramento ampara-se, portanto, nos ditames da mencionada Lei e no entendimento da precedente jurisprudência, por ter padrões de desempenho e de qualidade concisos, cuja definição encontra-se objetivamente apresentada neste Termo de Referência, em perfeita conformidade com as especificações usuais praticadas no mercado. O precedente certame ocorrerá em sessão pública a ser realizada por meio de sistema eletrônico, no Portal de Compras Governamentais do Governo Federal, sítio <http://www.comprasgovernamentais.gov.br/>

22.2. **Tipo de Licitação:** Menor preço por grupo.

### **22.3. Aplicabilidade do direito de preferência**

22.3.1. Será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, de acordo com o art. 44 da Lei Complementar nº 123/2006, conforme dispõe o precedente Edital de Pregão Eletrônico.

### **22.4. Da Qualificação Técnica**

A Qualificação Técnica será comprovada mediante a apresentação da seguinte documentação:

22.4.1. Atestados de Capacitação Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprovem que a Empresa Licitante/Interessada executou ou está executando, satisfatoriamente, por um período não inferior a três anos, serviços de implantação de Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, que propiciem autoatendimento ao público, incluindo fornecimento dos Equipamentos, Instalação, Configuração, Monitoramento e Gerenciamento remotos, Manutenção e Assistência Técnica operacional, compatíveis com o objeto descrito neste Termo de Referência, que constitui Anexo do pertinente Edital de Pregão Eletrônico, de acordo com os seguintes critérios de atendimento:

- 22.4.1.1. No mínimo, 5 (cinco) Unidades Estaduais distintas da Federação. O Distrito Federal será considerado também como uma dessas Unidades;
- 22.4.1.2. No mínimo, 16 (dezesesseis) Equipamentos de Tóten de autoatendimento ou outros 16 (dezesesseis) Equipamentos/Terminais de autoatendimento de acesso ao público;
- 22.4.1.3. No mínimo, 1 (um) Equipamento de Tóten de autoatendimento ou 1 (um) outro Equipamento/Terminal de autoatendimento de acesso ao público em cada uma dessas 5 (cinco) Unidades distintas da Federação;

22.4.1.4. O fornecimento dos Equipamentos deve ser caracterizado / descrito / identificado / expresso no(s) contrato(s) / atestado(s), na(s) Fatura(s) / Nota(s) Fiscal(Fiscais) de modo que se contemplem os seguintes serviços:

- a) Fornecimento;
- b) Instalação/implantação;
- c) Configuração;
- d) Monitoramento e gerenciamento constante dos Equipamentos e das aplicações, por meio de *software*/Ferramenta ou Sistema informatizado(a);
- e) Manutenção e Assistência Técnica remotas e presencial, inclusive com reposição/substituição de equipamentos de *hardware*, peças, componentes, partes, produtos, *softwares*;

22.4.1.5. Os critérios aqui estabelecidos se somam. Portanto, a Empresa Licitante/Interessada deverá comprovar que os atende na totalidade, uma vez que não são excludentes.

22.4.2. Os atestados a ser apresentados deverão referir-se apenas ao item vencido pelo respectivo Licitante/Interessado.

22.4.3. A ANAC reserva-se o direito de executar diligências para verificar e validar as informações prestadas no(s) respectivo(s) atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) pelo Licitante/Interessado vencedor daquele determinado item do certame de licitação.

22.4.4. A ANAC poderá, também, requerer cópia(s) do(s) Contrato(s) firmado(s) pelo Licitante/Interessado em questão, cujo objeto consista naquele determinado item, bem como Faturas/Nota(s) Fiscal (Fiscais) emitida(s) pelo mesmo Licitante/Interessado, relativa(s) à execução daquele determinado item, ou qualquer outro documento que comprove, inequivocamente, a veracidade do(s) atestado(s) aqui tratados.

22.4.5. Poderá ser apresentado mais de um atestado de capacidade técnica, para fim de comprovação da qualificação técnica aqui exigida. Nesse caso, os atestados deverão referir-se a Contratos executados simultaneamente.

22.4.6. No caso de os atestados aqui tratados serem emitidos por Empresas privadas, não serão aceitos aqueles emitidos por Empresas do mesmo grupo empresarial da Empresa proponente, nem pela própria proponente.

22.4.7. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da Empresa proponente, Empresas por ela controladas ou Empresas controladoras da proponente, ou Empresas que tenham, no mínimo, uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio(a) da Empresa emitente e da Empresa proponente.

22.4.8. O procedente Atestado de Capacidade Técnica deverá ser emitido em papel timbrado e conter, no mínimo, as seguintes informações:

- I. Razão Social, CNPJ e Endereço completo da Empresa Emitente;
- II. Razão Social da Empresa Contratada;
- III. Número do Contrato firmado e sua vigência, se for o caso;
- IV. Objeto do Contrato firmado;

- V. Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de cronogramas pactuados e da execução do objeto;
- VI. Local e Data de emissão;
- VII. Identificação do responsável pela emissão do Atestado, Cargo/Função, Contato (de telefone e de correio eletrônico);
- VIII. Assinatura do responsável pela emissão do Atestado;

⇒ Os Atestados em questão devem ser originais. Se forem cópias, devem ser autenticados. Ambas as versões devem ser legíveis.

#### **22.5. Das Margens de Preferência**

- 22.5.1. Será aplicada a margem de preferência do Decreto nº 7.174/2010, conforme dispõem os art. 5º ao 8º, cujo regramento está previsto no edital.

### **23. DA RESCISÃO DO CONTRATO**

23.1. O Contrato a ser firmado poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência e no decorrente Contrato a ser firmado.

23.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à Contratada o direito à prévia e ampla defesa.

23.3. A Contratada reconhece os direitos da Contratante em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

23.4. O Termo de Rescisão, sempre que possível, será precedido:

23.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

23.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

23.4.3. Indenizações e multas.

### **24. ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

24.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da Empresa Contratada com/por outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais Cláusulas e condições do Contrato firmado; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do Contrato firmado.

### **25. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

25.1. As despesas com a execução dos serviços contratados correrão à conta dos recursos consignados à Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, no Orçamento Geral da União, para os exercícios de 2019, 2020 e 2021, conforme classificação constantes no Edital de licitação.

O presente documento segue assinado pela procedente Equipe de Planejamento da Contratação, para posterior aprovação pela Autoridade Responsável pela deliberação da conveniência e

oportunidade da contratação, com fulcro no art. 9º, inciso II, do Decreto nº 5.450/2005, e, naquilo que couber, no art. 30 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017, cujos fundamentos passam a integrar a presente decisão por força do art. 50, § 1º, da Lei nº 9.784 de 1999.

Brasília – DF, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2018.

**ANEXO "II"****MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

(em papel timbrado da empresa)

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº \_\_\_\_/\_\_\_\_

À  
**AGENCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC)**

A Empresa \_\_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_, sediada  
 \_\_\_\_\_ (endereço completo), se propõe a fornecer o material discriminado, atendendo  
 a todas as condições estipuladas no Edital de Licitação, e nos valores abaixo:

Grupo 1 - Serviços que compõem a Solução							
Item	Descrição – Serviço/Evento			Valor Mensal em R\$	Valor Anual em R\$	Valor para o Período de 36 (trinta e seis) meses em (R\$)	
1	Serviços de implantação, em aeroportos brasileiros, de 40 (quarenta) Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, que propiciem autoatendimento aos Passageiros da Aviação Civil, incluindo fornecimento dos Equipamentos, instalação, configuração, produção do sistema, monitoramento e gerenciamento remotos, manutenção e assistência técnica operacional, <i>Software</i> de Gerenciamento centralizado da Solução, disponibilização de acesso.			R\$	R\$	R\$	
Operações Assistidas							
	Etapa	Período/Ocorrência	Quantidade de dias	Quantidade de Participantes	Localidade	*Critérios	Valor da Etapa em R\$
2	1ª	Fase inicial - implantação da Solução	20 dias	Até 15	Sede da ANAC – Brasília/DF	Todos os custos e despesas financeiros estão inclusos na Proposta	R\$
3	2ª	Sob demanda da ANAC- ao longo da execução/vigência do Contrato	10 dias	Até 15	Sede da ANAC – Brasília/DF	Todos os custos e despesas financeiros estão inclusos na Proposta	R\$
Valor Total do Grupo 1 R\$						R\$	

Assim sendo, o valor total da proposta é de R\$ \_\_\_\_ (por extenso).

Prazo de validade da proposta: \_\_\_\_ dias (não inferior a sessenta dias)

Prazo de Garantia da Aquisição e dos Serviços: \_\_\_\_

Prazo de Entrega: \_\_\_\_ dias úteis após a assinatura do Contrato

Informações para assinatura do Contrato:

Razão Social		
CNPJ (MF) nº:		
Inscrição Estadual nº:		
Inscrição Municipal nº:		
Endereço:		
Telefone:	Fax:	
Cidade:	UF:	
Banco:	Agência:	Conta Corrente:

Dados do Representante para fim de apresentação da proposta e assinatura do termo de contrato ou instrumento equivalente:

Nome:	
CPF:	Cargo/Função:
Carteira de Identidade:	Expedido por:
Nacionalidade	Estado Civil
Endereço:	
Telefone:	Fac-símile:
Endereço Eletrônico:	

Local e data

\_\_\_\_\_  
Assinatura e carimbo (Representante legal)

## ANEXO III

## TERMO DE CONTRATO

## PRESTAÇÃO DE SERVIÇO SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA

**TERMO DE CONTRATO DE  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº  
...../....., QUE FAZEM ENTRE SI  
A AGÊNCIA NACIONAL DE  
AVIAÇÃO CIVIL E A EMPRESA**

.....

A Agência Nacional de Aviação Civil com sede no(a) Setor Comercial Sul, Quadra 09, Lote C, Ed. Parque Cidade Corporate, Torre A, 3º andar, na cidade de Brasília/DF inscrito(a) no CNPJ sob o nº 07.947.821/0001-89, neste ato representado(a) pelo(a) ..... (cargo e nome), nomeado(a) pela Portaria nº ....., de ..... de ..... de 20...., publicada no DOU de ..... de ..... de ....., inscrito(a) no CPF nº ....., portador(a) da Carteira de Identidade nº ....., doravante denominada CONTRATANTE, e o(a) ..... inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº ....., sediado(a) na ....., em ..... doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo(a) Sr.(a) ....., portador(a) da Carteira de Identidade nº ....., expedida pela (o) ....., e CPF nº ....., tendo em vista o que consta no Processo nº ..... e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997, e da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº ...../20...., mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

## 1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de implantação, nos aeroportos brasileiros, de Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, que propiciem autoatendimento aos Passageiros da Aviação Civil, incluindo fornecimento dos equipamentos, instalação, configuração, produção do sistema, monitoramento e gerenciamento remotos, manutenção e assistência técnica operacional, Software de Gerenciamento centralizado da Solução, disponibilização de acesso, bem como execução de Treinamento sob a forma de Operações Assistidas na modalidade presencial, a serem realizadas em Brasília-DF, sob demanda da Agência Nacional de Aviação Civil –ANAC, para os usuários operacionais do Software e para demais Gestores, servidores e colaboradores das Unidades envolvidas, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Objeto da contratação:

Grupo 1 - Serviços que compõem a Solução				
Item	Descrição – Serviço/Evento	Valor Mensal em R\$	Valor Anual em R\$	Valor para o Período de 36 (trinta e seis) meses em (R\$)
1	Serviços de implantação, em aeroportos brasileiros, de 40 (quarenta ) Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, que propiciem autoatendimento aos Passageiros da Aviação Civil, incluindo fornecimento dos Equipamentos, instalação, configuração, produção do sistema, monitoramento e gerenciamento remotos, manutenção e assistência técnica	R\$	R\$	R\$

		operacional, <i>Software</i> de Gerenciamento centralizado da Solução, disponibilização de acesso.					
		Operações Assistidas					
	<b>Etapa</b>	<b>Período/Ocorrência</b>	<b>Quantidade de dias</b>	<b>Quantidade de Participantes</b>	<b>Localidade</b>	<b>*Critérios</b>	<b>Valor da Etapa em R\$</b>
2	1ª	Fase inicial - implantação da Solução	20 dias	Até 15	Sede da ANAC – Brasília/DF	Todos os custos e despesas financeiros estão inclusos na Proposta	R\$
3	2ª	Sob demanda da ANAC- ao longo da execução/vigência do Contrato	10 dias	Até 15	Sede da ANAC – Brasília/DF	Todos os custos e despesas financeiros estão inclusos na Proposta	R\$
<b>Valor Total do Grupo 1 R\$</b>						<b>R\$</b>	

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é aquele fixado no Edital e no Termo de Referência, com início na data de ...../...../..... e encerramento em ...../...../....., podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

2.1.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.2. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

2.1.3. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.4. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

2.1.5. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;

2.1.6. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação; e

2.1.7. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

2.1.8. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.2. Além dos requisitos estabelecidos no subitem anterior, deverão ser observadas as condições fixadas no edital e no Termo de Referência, anexo I do edital.

2.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

## 3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. Para o item 1 da contratação, o valor mensal é de R\$..... (.....), enquanto que os valores dos itens 2 e 3, pagos em parcela única, são respectivamente, R\$.....(.....) e R\$..... (.....), perfazendo o valor total de R\$.....(.....).

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração,

frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.3. O valor acima referente ao item 3 é meramente estimativo, de forma que o pagamento devido à CONTRATADA dependerá do serviço efetivamente prestado.

#### 4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 20...., na classificação abaixo:

Gestão/Unidade:

Fonte:

Programa de Trabalho:

Elemento de Despesa:

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

#### 5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Edital e no Anexo XI da IN SEGES/MP nº 5/2017

#### 6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE

6.1. Será admitida a possibilidade de reajuste do **item 1**, relativo aos **Serviços de implantação, em aeroportos brasileiros, de 40 (quarenta) Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, que propiciem autoatendimento aos Passageiros da Aviação Civil, incluindo fornecimento dos Equipamentos, instalação, configuração, produção do sistema, monitoramento e gerenciamento remotos, manutenção e assistência técnica operacional, Software de Gerenciamento centralizado da Solução, disponibilização de acesso** dispostos e/ou previstos na pertinente Proposta Comercial da Contratada vinculada ao Contrato a ser firmado, visando à manutenção do seu equilíbrio econômico-financeiro, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano.

6.2. O interregno mínimo de 1 (um) ano para o 1º (primeiro) reajuste de que trata o subitem antecedente será contado a partir da data limite para apresentação de propostas constante do instrumento convocatório, ou do orçamento a que a proposta se referir, em relação aos custos dos **Serviços de implantação, em aeroportos brasileiros, de 40 (quarenta) Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, que propiciem autoatendimento aos Passageiros da Aviação Civil, incluindo fornecimento dos Equipamentos, instalação, configuração, produção do sistema, monitoramento e gerenciamento remotos, manutenção e assistência técnica operacional, Software de Gerenciamento centralizado da Solução, disponibilização de acesso** dispostos e/ou previstos na pertinente Proposta Comercial da Contratada.

6.3. Para os reajustes subsequentes ao 1º (primeiro), de que trata o subitem anterior desta Cláusula, a anualidade será contada a partir da data em que o anterior reajustamento houver ocorrido.

6.4. O reajuste de que trata esta Cláusula será efetuado com base no Índice de Custo de Tecnologia da Informação – ICTI, calculado e divulgado pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, segundo os termos da Portaria nº 424, de 7 de dezembro de 2017, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, publicada em 11/12/2017, na pág. 135, na Seção 1, do Diário Oficial da União de nº 236, ou outro índice que venha a substituí-lo por força de determinação legal ou por sua falta ou descontinuidade.

6.5. Quando da solicitação do reajuste de que trata esta Cláusula, este somente será concedido mediante a comprovação pela Contratada do aumento dos custos ali especificados, considerando-se:

- a. a apresentação de nova Planilha ou Memória de Cálculo ou Demonstrativo de Cálculo que retrata a variação dos custos específicos;
- b. o adequado índice de que trata esta Cláusula, o qual retrate a variação dos preços relativos aos custos objeto do pretense reajuste, desde que devidamente individualizados na mencionada Planilha ou Memória de Cálculo ou Demonstrativo de Cálculo da Contratada;
- c. a disponibilidade financeira e orçamentária do órgão ou entidade Contratante.

6.6. É vedada a inclusão na nova Planilha ou Memória de Cálculo ou Demonstrativo de Cálculo previstos no subitem antecedente, por ocasião da solicitação do reajuste de que trata esta Cláusula, de materiais, equipamentos, componentes, peças, partes, acessórios, produtos não previstos na originária Proposta Comercial da Contratada, exceto quando se tratar das situações e casos devidamente comprovados e acompanhados da respectiva justificativa e documentação comprobatória atestada pela procedente Equipe responsável e formalmente designada pela pertinente Gestão e Fiscalização Contratual.

6.7. Não sendo juntada à solicitação de reajuste de que trata esta Cláusula a mencionada nova Planilha ou Memória de Cálculo ou Demonstrativo de Cálculo que retrata a variação dos custos específicos, o adequado índice de que trata esta mesma Cláusula, juntamente com a pertinente documentação comprobatória, a análise pela parte da Contratante ficará suspensa até a

apresentação da devida documentação.

6.8. A 2ª (segunda) Etapa das atividades e procedimentos denominados de Operações Assistidas, da qual trata este Documento, poderá ser objeto de reajuste de acordo com os mesmos termos e critérios estabelecidos nesta Cláusula e na legislação pertinente.

## 7. **CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO**

7.1. *A CONTRATADA prestará garantia no valor de R\$ ..... (.....), na modalidade de ....., , no prazo de 10 (dez) dias, observadas as condições previstas no Edital, com validade de 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação, observados os requisitos previstos no item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MPDG n. 5/2017*

### **Ou**

*7.1. A CONTRATADA, na assinatura deste Termo de Contrato, prestou garantia no valor de R\$ ..... (.....), na modalidade de ....., , observadas as condições previstas no Edital, com validade de 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação, observados os requisitos previstos no item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.*

## 8. **CLÁUSULA OITAVA – REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO**

8.1. O regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

## 9. **CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas nos itens 10 e 11, respectivamente, do Termo de Referência, anexo do Edital.

## 10. **CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**

10.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no item 19 Termo de Referência, anexo do Edital.

## 11. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO**

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

11.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

11.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

11.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. Indenizações e multas.

## 12. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – VEDAÇÕES**

12.1. É vedado à CONTRATADA:

12.1.1. Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

12.1.2. Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

## 13. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES**

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN nº 05, de 2017.

13.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

## 14. **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS**

14.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

## 15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO

15.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

## 16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO

16.1. O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Seção Judiciária de ..... - Justiça Federal.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

....., ..... de..... de 20.....

\_\_\_\_\_  
Representante legal da CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
Representante legal da CONTRATADA

## TESTEMUNHAS:

*Nota Explicativa: Necessário que tenha a assinatura do responsável legal da CONTRATANTE e da CONTRATADA e de 2 testemunhas para atender o disposto no art. 784, III do CPC que considera título executivo extrajudicial o documento particular assinado por duas testemunhas.*

1-

2-



Documento assinado eletronicamente por **Aderson de Lima Calazans, Analista Administrativo**, em 17/12/2018, às 15:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sistemas.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **2525954** e o código CRC **5BB074A6**.

**ANEXO IV**  
**ORDEM DE SERVIÇO**

**INTRODUÇÃO**

Por intermédio da Ordem de Serviço será solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviço ou o fornecimento de bens relativos ao objeto do contrato.

**1 – IDENTIFICAÇÃO**

<b>ORDEM DE SERVIÇO/OFB Nº:</b>					
<b>CONTRATO Nº:</b>					
<b>CONTRATADA:</b>					
<b>Data da Emissão:</b>				<b>Área Requisitante do Serviço:</b>	
<b>Usuário Solicitante:</b>					
<b>E-mail:</b>			<b>Telefone:</b>		
<b>Solução de TI:</b>					

**2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS**

Item	Descrição do Produto ou Serviço	Métrica	Valor Unit. (R\$)	Quantidade /Volume	Valor Total (R\$)
1					
...					
<b>TOTAL</b>					

**3 – INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES**

**4 – CRONOGRAMA**

Item referente ao Produto/Serviço	Início Previsto	Fim Previsto	Prazo Máximo

**5 – ARTEFATOS / PRODUTOS**

Fornecidos	A serem gerados e/ou atualizados

6 – CIÊNCIA	
CONTRATANTE	
Área Requisitante	Gestor do Contrato
<p>_____</p> <p>&lt;Nome do Responsável pela área requisitante&gt;  Matr.: &lt;nº da matrícula&gt;  Local, &lt;dd/mm/aaaa&gt;</p>	<p>_____</p> <p>&lt;Nome do Responsável pela área requisitante&gt;  Matr.: &lt;nº da matrícula&gt;  Local, &lt;dd/mm/aaaa&gt;.</p>
CONTRATADA	
PREPOSTO	
<p>_____</p> <p>&lt;Nome do Preposto&gt;  CPF: &lt;CPF do Preposto&gt;</p> <p>Local, &lt;dd/mm/aaaa&gt;. _____:_____ horas</p>	

## ANEXO V

### TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

#### INTRODUÇÃO

O Termo de Recebimento Provisório declarará formalmente a Contratada que os serviços foram prestados para posterior análise das conformidades de qualidade, baseadas nos critérios de aceitação definidos em contrato.

#### IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº: [XXXXXXXX]

CONTRATADA: [XXXXXXXX]

CONTRATANTE: [XXXXXXXX]

ORDEM DE SERVIÇO Nº: <OS9999/AAAA> DATA DA EMISSÃO: <dia> de <mês> de <ano>.

SOLUÇÃO DE TI

#### ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS / SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO

Item	Descrição de Produto e Serviço	Métrica	Quantidade	Total
1.	<Descrição igual da OS de abertura>	<PF ou outra>		
...				
TOTAL DE ITENS				

Por este instrumento, atestamos para fins de cumprimento do disposto no artigo 34, inciso I, da Instrução Normativa nº 4/2014 SLTI/MP, que os serviços (ou bens), relacionados na O.S. acima identificada, foram recebidos nesta data e serão objeto de avaliação quanto aos aspectos de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pelo CONTRATANTE. Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços (ou bens) ocorrerá em até XXXX dias úteis, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao Contrato supracitado.

DE ACORDO	
<b>CONTRATANTE</b> Fiscal Técnico do Contrato	<b>CONTRATADA</b> Preposto

\_\_\_\_\_  
<nome do fiscal técnico do contrato>

Matr.: <nº da matrícula>

Local, <dia> de <mês> de <ano>

\_\_\_\_\_  
<nome do preposto>

CPF: <nº do CPF do preposto>

Local, <dia> de <mês> de <ano>

**ANEXO VI**  
**TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO**

**INTRODUÇÃO**

O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente a Contratada que os serviços prestados foram devidamente avaliados e atendem aos requisitos estabelecidos em contrato.

**IDENTIFICAÇÃO**

CONTRATO Nº [XXXXXXXX]

CONTRATADA: [XXXXXXXX]

CONTRATANTE: [XXXXXXXX]

ORDEM DE SERVIÇO Nº: <XXXXXXXX>

DATA DA EMISSÃO: <dia> de <mês> de <ano>.

SOLUÇÃO DE TI

**ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS / SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO**

Item	Descrição de Produto e Serviço	Métrica	Quantidade	Total
1.	<Descrição igual da OS de abertura>	<PF ou outra>		
...				
<b>TOTAL DOS ITENS</b>				

Por este instrumento, atestamos para fins de cumprimento do disposto no art. 34, inciso VIII, da Instrução Normativa nº 4/2014 SLTI/MP, que os serviços e/ou bens integrantes da **OS/OFB** acima identificada, ou conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, atendem às exigências especificadas no Termo de Referência / Projeto Básico do Contrato acima referenciado.

**DE ACORDO**

Gestor do Contrato	Fiscal Requisitante do Contrato
<p>_____</p> <p>&lt;nome do gestor do contrato&gt; Matr.: &lt;nº da matrícula&gt; Local, &lt;dia&gt; de &lt;mês&gt; de &lt;ano&gt;.</p>	<p>_____</p> <p>&lt;nome do fiscal requisitante do contrato&gt; &lt;Qualificação&gt; Local, &lt;dia&gt; de &lt;mês&gt; de &lt;ano&gt;.</p>

## ANEXO VII

### TERMO DE COMPROMISSO

A **AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº **07.947.821/0001-89**, doravante denominada **CONTRATANTE**, com sede no Setor Comercial Sul, Quadra 9, Lote C, Torre A, do Edifício Parque Cidade Corporate, em Brasília – DF, CEP 70.308-200, e a **Empresa <NOME DA EMPRESA>**, estabelecida em **<ENDEREÇO COMPLETO>**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº **<CNPJ>**, doravante denominada **CONTRATADA**, considerando:

- a) que, em razão do CONTRATO nº **XX/20XX**, doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a **informações sigilosas** da CONTRATANTE;
- b) a necessidade de ajustar as condições de revelação dessas **informações sigilosas**, bem como de definir as regras para o seu uso e proteção;
- c) o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes Cláusulas e condições:

#### Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a ser observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei nº 12.527, de 18/11/2011, e os Decretos nº 7.724, de 16/05/2012, e nº 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

#### Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

**INFORMAÇÃO:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

**INFORMAÇÃO SIGILOSA:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;

**CONTRATO PRINCIPAL:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

### Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que, diretamente ou por meio dos seus empregados / funcionários / profissionais, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante **a execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes** e em razão de suas atuações **quando da mencionada execução**.

### Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;
- II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas **acerca da existência de tal ordem, de modo prévio** e por escrito, **a fim de que lhes seja dado**, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

### Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e a obter o aceite formal da

direção e empregados / funcionários / profissionais que atuarão, direta ou indiretamente, na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados / funcionários / profissionais, visando a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO, e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como a evitar e a prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados / funcionários / profissionais, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

#### **Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA**

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA

teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

### **Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou à recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/1993.

### **Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS**

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL. Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das

situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessária a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

### Cláusula Nona – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da Seção Judiciária do Distrito Federal, em Brasília - DF, onde está localizada a Sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

### DE ACORDO

CONTRATANTE	CONTRATADA
<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt;</p> <p>Matrícula: &lt;Matr.&gt;</p>	<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt;</p> <p>&lt;Qualificação&gt;</p>
TESTEMUNHAS	
Testemunha 1	Testemunha 2
<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt;</p> <p>&lt;Qualificação&gt;</p>	<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt;</p> <p>&lt;Qualificação&gt;</p>

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

## ANEXO VIII

### DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Pelo presente instrumento, declaro conhecer e compreender, por inteiro, o teor do Processo de Licitação do **Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/201\_\_**, cujo objeto consiste em **Contratação de Empresa especializada para prestação de serviços de implantação, nos aeroportos brasileiros, de Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, que propiciem autoatendimento aos Passageiros da Aviação Civil, incluindo fornecimento dos equipamentos, instalação, configuração, produção do sistema, monitoramento e gerenciamento remotos, manutenção e assistência técnica operacional, Software de Gerenciamento centralizado da Solução, disponibilização de acesso, bem como execução de Treinamento sob a forma de Operações Assistidas na modalidade presencial, a serem realizadas em Brasília-DF, sob demanda da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, para os usuários operacionais do Software e para demais Gestores, servidores e colaboradores das Unidades envolvidas, de acordo com as especificações técnicas e condições descritas em pertinente Termo de Referência e seus anexos.**

Os Equipamentos de Totens de autoatendimento e componentes que integram a Solução de TI, objeto do referido Pregão Eletrônico, deverão ser instalados/implantados nas localidades que se apresentam na **Tabela 1** a seguir, e as atividades e procedimentos denominados de **Operações Assistidas**, cujo detalhamento encontra-se estabelecido no mencionado Termo de Referência, Anexo do Edital do mesmo Pregão Eletrônico, deverão ser realizadas na localidade que se identifica na seguinte **Tabela 2**:

**Tabela 1 – Localidades de Instalação**

ID	MUNICÍPIO	NOME DO AEROPORTO	CÓDIGO ICAO	QUANTIDADE DE TOTENS POR AEROPORTO	LOCALIZAÇÃO
1	São Paulo - Guarulhos/SP	GUARULHOS - GOVERNADOR ANDRÉ FRANCO MONTORO	SBGR	6	2 em cada terminal: 1 lado no ar e 1 no lado terra
2	São Paulo - Congonhas/SP	CONGONHAS	SBSP	2	1 no lado terra e 1 no lado ar
3	Brasília/DF	PRESIDENTE JUSCELINO KUBITSCHKE	SBBR	3	2 no lado terra e 1 no lado ar
4	Rio de Janeiro - Galeão/RJ	GALEÃO – ANTONIO CARLOS JOBIM	SBGL	6	3 no lado terra e 3 no lado ar
5	Belo Horizonte - Confins/MG	TANCREDO NEVES	SBCF	2	1 no lado terra e 1 no lado ar
6	Rio de Janeiro - Santos Dumont/RJ	SANTOS DUMONT	SBRJ	2	1 no lado terra e 1 no lado ar
7	Campinas/SP	VIRACOPOS	SBKP	2	1 no lado terra e 1 no lado ar
8	Porto Alegre/RS	SALGADO FILHO	SBPA	1	1 no lado terra
9	Recife/PE	GUARARAPES - GILBERTO FREYRE	SBRF	1	1 no lado terra
10	Salvador/BA	DEPUTADO LUÍS EDUARDO MAGALHÃES	SBSV	1	1 no lado terra
11	Curitiba/PR	AFONSO PENA	SBCT	1	1 no lado terra
12	Fortaleza/CE	PINTO MARTINS	SBFZ	1	1 no lado terra
13	Florianópolis/SC	HERCÍLIO LUZ	SBFL	1	1 no lado terra
14	Belém/PA	VAL DE CANS/JÚLIO CEZAR RIBEIRO	SBBE	1	1 no lado terra
15	Goiânia/GO	SANTA GENOVEVA/GOIÂNIA	SBGO	1	1 no lado terra
16	Vitória/ES	EURICO DE AGUIAR SALLES	SBVT	1	1 no lado terra
17	Cuiabá/MT	MARECHAL RONDON	SBCY	1	1 no lado terra
18	Manaus/AM	EDUARDO GOMES	SBEG	1	1 no lado terra
19	Natal/RN	GOVERNADOR ALUIZIO ALVES	SBSG	1	1 no lado terra

20	Foz do Iguaçu/PR	FOZ DO IGUAÇU/CATARATAS	SBFI	1	1 no lado terra
21	Maceió/AL	ZUMBI DOS PALMARES	SBMO	1	1 no lado terra
22	Campo Grande/MS	INTERNACIONAL DE CAMPO GRANDE	SBCG	1	1 no lado terra
23	Porto Velho/RO	GOVERNADOR JORGE TEIXEIRA DE OLIVEIRA	SBPV	1	1 no lado terra
24	Macapá/AP	ALBERTO ALCOLUMBRE	SBMQ	1	1 no lado terra
<b>TOTAL DE AEROPORTOS ATENDIDOS:</b>				<b>24</b>	
<b>TOTAL DE TOTENS A SER INSTALADOS:</b>				<b>40</b>	
<b>TOTAL DE UNIDADES DA FEDERAÇÃO:</b>				<b>20</b>	

Obs.:  
Lado Ar: área de movimento do aeroporto, terrenos adjacentes e edificações, ou parte delas, cujo acesso é controlado  
Lado Terra: área aeroportuária de uso público, cujo acesso não é controlado  
Fonte: BRASIL. Decreto nº 7.168, de 5 de maio de 2010. Dispõe sobre o Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil Contra Atos de Interferência Ilícita (PNAVSEC). Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Seção 1, p. 04-16, 06 de maio de 2010.

**Tabela 2 – Operações Assistidas - Localidades de Realização**

Etapa	Período/Ocorrência	Quantidade de dias	Quantidade de Participantes	Unidade da ANAC	Endereço
1ª	Fase inicial de implantação da Solução	20 dias	Até 15	Sede - DF	Setor Comercial Sul, Quadra 09, Lote C, Ed. Parque Cidade Corporate, Torre A, Brasília, DF - CEP 70.308-200
2ª	Sob demanda da ANAC - ao longo da execução/vigência do Contrato	10 dias	Até 15	Sede - DF	Setor Comercial Sul, Quadra 09, Lote C, Ed. Parque Cidade Corporate, Torre A, Brasília, DF - CEP 70.308-200

Afirmo, igualmente, ter visitado os locais onde serão implantados os Equipamentos de Totens de autoatendimento e componentes e executado o objeto a ser contratado segundo o mencionado Termo de Referência, para cumprimento dos objetivos do certame de licitação em apreço, e declaro não haver encontrado neles qualquer impedimento à execução do objeto do certame supracitado.

**Empresa/Instituição:** \_\_\_\_\_; **Inscrição no CNPJ sob nº:** \_\_\_\_\_; **Tel/Fax:**(\_\_\_\_) \_\_\_\_\_; (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_; **Endereço:** \_\_\_\_\_; **CEP:** \_\_\_\_\_; **Nome do Representante Legal da Empresa:** \_\_\_\_\_; **E-mail:** \_\_\_\_\_.

(Localidade) \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

Assinatura do Representante Legal da Empresa

Nº da Identidade: \_\_\_\_\_; Órgão Expedidor: \_\_\_\_\_; CPF: \_\_\_\_\_



---

Assinatura do Responsável pelo Acompanhamento da Vistoria  
Matrícula SIAPE

**ANEXO IX**  
**DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

PREGÃO Nº \_\_\_\_/2018

Eu, \_\_\_\_, na qualidade de Responsável Legal da Empresa \_\_\_\_, declaro que esta empresa decide por não realizar a vistoria técnica e está ciente ser da sua responsabilidade a ocorrência de eventuais prejuízos em virtude da não verificação dos locais de execução dos serviços, estando, em nome da empresa de acordo com as condições gerais e específicas estabelecidas nesta licitação, para todos os efeitos legais, às quais a empresa se submete incondicional e integralmente, não cabendo alegações, pela supracitada empresa, em qualquer época, de desconhecimento de estado, fatos e detalhes que impossibilitem ou dificultem a execução dos serviços ou o cumprimento de todas as suas obrigações.

Declaro que a empresa está apta a iniciar os serviços imediatamente após a assinatura do contrato a ser firmado, se o objeto da licitação, porventura, lhe for adjudicada.

Local, \_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 2018.

Assinatura e nome do representante legal da empresa

**ANEXO X**

**PROCESSO Nº 00058.027971/2018-79**

**TERMO DE CIÊNCIA**

**INTRODUÇÃO**

Por meio deste Termo, a ANAC visa a obter o comprometimento formal dos empregados/funcionários/profissionais da Empresa Contratada diretamente envolvidos no Projeto de que trata o Processo nº 00058.027971/2018-79, no tocante ao conhecimento da declaração de Manutenção de Sigilo e das normas de segurança vigentes na Instituição Agência Nacional de Aviação Civil.

**IDENTIFICAÇÃO**

Contrato nº:			
Objeto:	Prestação de serviços de implantação, nos aeroportos brasileiros, de Equipamentos de Tecnologia da Informação, do tipo Totens, que propiciem autoatendimento aos Passageiros da Aviação Civil, incluindo fornecimento dos equipamentos, instalação, configuração, produção do sistema, monitoramento e gerenciamento remotos, manutenção e assistência técnica operacional, Software de Gerenciamento centralizado da Solução, disponibilização de acesso, bem como execução de Treinamento sob a forma de Operações Assistidas na modalidade presencial, a serem realizadas em Brasília-DF, sob demanda da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, para os usuários operacionais do Software e para demais Gestores, servidores e colaboradores das Unidades envolvidas, de acordo com as especificações técnicas e condições descritas em pertinente Termo de Referência e seus anexos.		
Contratante:	Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC		
Gestor do Contrato:		Matrícula:	
Empresa Contratada:		CNPJ:	
Preposto da Contratada:		CPF:	

Por este instrumento, os **funcionários/empregados/profissionais** abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecimento acerca do teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.

**CIÊNCIA**

**CONTRATADA – Funcionários/Empregados/Profissionais**

\_\_\_\_\_  
<Nome>  
Matrícula: <Matr.>

\_\_\_\_\_  
<Nome>  
Matrícula: <Matr.>

\_\_\_\_\_  
<Nome>  
Matrícula: <Matr.>

\_\_\_\_\_  
<Nome>  
Matrícula: <Matr.>

\_\_\_\_\_  
*<Nome>*  
Matrícula: *<Matr.>*

\_\_\_\_\_  
*<Nome>*  
Matrícula: *<Matr.>*

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

## ANEXO XI –

### TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO

#### INTRODUÇÃO

O Termo de Encerramento do Contrato encerrará formalmente o pacto contratual entre a Contratante e a Contratada.

#### IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO

Contrato Número:	
Objeto:	
Contratada:	
Contratante:	

#### TERMOS

Por este instrumento, as partes acima identificadas resolvem registrar o encerramento do contrato em epígrafe e ressaltar o que segue:

O contrato está sendo encerrado por motivo de *<motivo>*.

As partes concedem-se mutuamente plena, geral, irrestrita e irrevogável quitação de todas as obrigações diretas e indiretas decorrentes deste contrato, não restando mais nada a reclamar de parte a parte.

Não estão abrangidas pela quitação ora lançada e podem ser objeto de exigência ou responsabilização mesmo após o encerramento do vínculo contratual:

- As obrigações relacionadas a processos iniciados de penalização contratual;
- As garantias sobre bens e serviços entregues ou prestados, tanto legais quanto convencionais;
- A reclamação de qualquer tipo sobre defeitos ocultos nos produtos ou serviços entregues ou prestados.
- *<inserir pendências, se houverem>*

E assim tendo lido e concordado com todos seus termos, firmam as partes o presente instrumento, em duas vias iguais, para que surta seus efeitos jurídicos.

#### DE ACORDO

<b>CONTRATANTE</b> Autoridade Competente da Área Administrativa	<b>CONTRATADA</b> Preposto
---	-------------------------------

<hr/> <p style="text-align: center;"><i>&lt;Nome&gt;</i> Matr.: <i>&lt;nº da matrícula&gt;</i></p>	<hr/> <p style="text-align: center;"><i>&lt;Nome&gt;</i> Matr.: <i>&lt;nº da matrícula&gt;</i></p>
--	--

\_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.