



**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
SECRETARIA GERAL
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
DIRETORIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS
COORDENAÇÃO-GERAL DE LICITAÇÃO E CONTRATO**

EDITAL

PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, Nº 137/2010

PROCESSO Nº 00160.000684/2010-97

A União, por meio da Presidência da República/PR, neste ato representada pelo pregoeiro designado pela Portaria nº 315 de 31 de dezembro de 2010, da Diretoria de Recursos Logísticos da Secretaria de Administração da Casa Civil da Presidência da República, publicada na Seção 2 do Diário Oficial da União, de 31 de dezembro de 2010, torna público para conhecimento dos interessados que fará realizar licitação na modalidade **Pregão, na forma eletrônica**, conforme descrito neste edital e anexos, de conformidade com as Leis nºs 10.520, de 17 de julho de 2002, 8.248, de 23 de outubro de 1991, e a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, e os Decretos nºs. 5.450, de 31 de maio de 2005, 7.174, de 12 de maio de 2010 e 6.204, de 5 de setembro de 2007, a IN SLTI/MP Nº 02, DE 11 de outubro de 2010, e, subsidiariamente, a Lei nº 8.666/93, e suas alterações.

1. OBJETO

1.1 A presente licitação tem por objeto a seleção e contratação de empresa para fornecimento de Solução para Central de Serviços, em conformidade com ITIL, conforme especificações constantes do **Termo de Referência – Anexo I** deste Edital.

2. ENDEREÇO, DATA E HORÁRIO DO CERTAME

2.1 A sessão pública deste pregão, na forma eletrônica, terá início com a divulgação das propostas de preços recebidas e início da etapa de lances, no endereço eletrônico, dia e horário abaixo discriminados:

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.comprasnet.gov.br

DATA: 25/04/2011

HORÁRIO: 9h30 (Horário de Brasília)

UASG: 110001

2.2 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, nos mesmos horário e endereço eletrônico anteriormente estabelecidos, desde que não haja comunicação do pregoeiro em contrário.

3. PARTICIPAÇÃO

3.1 Poderão participar deste pregão, na forma eletrônica, os interessados que estiverem previamente credenciados perante o provedor do sistema eletrônico e com o registro atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, provido pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, por meio do sítio www.comprasnet.gov.br.

3.2 Não poderão participar deste pregão, na forma eletrônica, empresas:

- a) em processo de recuperação judicial ou falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;
- b) que estejam com o direito de licitar e contratar com a Administração Pública suspenso ou que por esta tenham sido declaradas inidôneas;
- c) inadimplentes em obrigações assumidas com a Presidência da República;
- d) que estejam reunidas em consórcio, qualquer que seja a sua forma de constituição; e
- e) estrangeiras que não funcionem no País.

4. CREDENCIAMENTO

4.1 O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, no sítio – www.comprasnet.gov.br.

4.2 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal do licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão, na forma eletrônica.

4.3 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 à Presidência da República responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

5. ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS

5.1 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.

5.2 Incumbirá ainda ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, na forma eletrônica, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

5.3 A participação no pregão eletrônico ocorrerá mediante utilização da chave de identificação e de senha privativa do licitante e subsequente encaminhamento da proposta com o preenchimento do valor total dos itens.

5.4 Após a divulgação do edital, no endereço eletrônico, os licitantes deverão encaminhar proposta com a descrição detalhada e o preço ofertado até a data e hora marcadas para a abertura da sessão, às **9h30 do dia 25 de abril de 2011**, horário de Brasília, exclusivamente por meio do sistema eletrônico – www.comprasnet.gov.br - quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

5.5 No momento da elaboração e envio da proposta o licitante deverá selecionar por meio do sistema eletrônico as seguintes declarações:

- 5.5.1** no caso de Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) e Cooperativa, que cumpre os requisitos estabelecidos no Art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, alterada pela Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, em seu Art. 34, declarando que a Empresa/Cooperativa está apta ou não a usufruir o tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 ao 49 da referida Lei Complementar;

5.5.2 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;

5.5.3 de que até a presente data inexistem fatos impeditivos para a habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

5.5.4 para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprego menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprego menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal; e

5.5.5 de Elaboração Independente de Proposta, conforme Instrução Normativa Nº 2, de 16 de setembro de 2009 da SLTI/MP.

5.6 As declarações mencionadas nos **subitens anteriores** serão visualizadas pelo pregoeiro na fase de habilitação, quando serão impressas e anexadas aos autos do processo, não havendo necessidade de envio por meio de fax ou outra forma.

5.7 Até a abertura da sessão, o licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

5.8 Ao cadastrar sua proposta no sítio do Sistema Comprasnet, o licitante deverá, detalhar a especificação do objeto. Para o detalhamento deverá ser utilizado o campo “Descrição Detalhada do Objeto Ofertado”.

5.9 A proposta de preço do licitante vencedor contendo as especificações detalhadas do objeto ofertado deverá ser formulada com base na **Planilha de Composição de Preços – Anexo II (Proposta Comercial)** deste edital e enviada por meio do fac-símile **(0xx61) 3411-3425** ou **3411-4305**, após o encerramento da etapa de lances, **no prazo de até 2 horas** em conformidade com o melhor lance ofertado, ou valor negociado, com posterior encaminhamento do original, no prazo máximo de **2 (dois) dias**, contados a partir da data de encerramento da sessão pública. A proposta deverá conter:

5.9.1 Especificação clara e completa do objeto, observadas as mesmas especificações constantes do **Termo de Referência - Anexo I** do edital, sem conter alternativas de preços, ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.

5.9.2 Preços unitário e total dos itens do Grupo, **(sob pena de desclassificação da proposta se houver algum item sem cotação)**, descritos na **Planilha de Composição de Preços** constantes do **Anexo II (Proposta Comercial)**, deste edital, expressos em R\$ (reais), com aproximação de **até duas casas decimais**, não sendo admitida proposta contemplando parcialmente o Grupo.

5.9.3 Prazo de validade da proposta de **60 (sessenta) dias**, a contar da data de sua apresentação.

5.9.4 Declaração expressa de estar incluído no preço cotado todos os impostos, taxas, fretes, seguros, bem como quaisquer outras despesas, diretas e indiretas, incidentes sobre o objeto deste pregão, nada mais sendo lícito pleitear a esse título.

5.9.5 Razão social, o CNPJ, a referência ao número do edital do pregão, na forma eletrônica, dia e hora de abertura, o endereço completo, bem como o número de sua conta corrente, o nome do banco e a respectiva agência onde deseja receber seus créditos.

5.9.6 Meios de comunicação disponíveis para contato, como, por exemplo, telefone, fac-símile e-mail etc.

5.9.7 Qualificação do preposto autorizado a firmar o contrato, ou seja: **nome completo, endereço, CPF, carteira de identidade**, estado civil, nacionalidade e profissão, informando, ainda, qual o instrumento que outorga poderes para firmar contrato (**Contrato Social ou Procuração**).

5.9.8 Planilha de comprovação técnica (Apêndice II) preenchida, visando facilitar a conferência das funcionalidades exigidas no TR. Nela deverá haver referência a manuais, “*data-sheet*”, lâminas de produto ou páginas do fabricante publicadas na Internet que comprovem a funcionalidade exigida em cada item das especificações técnicas do Apêndice I. Esta tabela de comprovação e seus anexos (cópia de manuais, “*data-sheet*” ou páginas do fabricante publicadas na Internet) deverão ser encaminhados, no prazo estabelecido no edital para envio da proposta, ao Pregoeiro.

5.10 É vedada a subcontratação relativa ao fornecimento constante do **Termo de Referência**.

5.11 Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste edital, nem preço ou vantagem baseada nas ofertas dos demais licitantes.

5.12 A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte do proponente das condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

5.13 O preço proposto deverá ser fixo e irrevogável, sendo desclassificada a proposta que contiver condições de reajuste.

5.14 Serão desclassificadas as propostas que não atenderem as exigências do presente edital e seus anexos, que forem omissas ou apresentarem irregularidades insanáveis.

5.15 O preço proposto será de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração do mesmo, sob a alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

5.16 A omissão de qualquer despesa necessária ao perfeito cumprimento do objeto deste certame será interpretada como não existente ou já incluída no preço, não podendo o licitante pleitear acréscimo após a abertura das propostas.

6. RECEPÇÃO E DIVULGAÇÃO DAS PROPOSTAS

6.1 A partir das **9h30 do dia 25 de abril de 2011**, data e horário, previstos no **subitem 2.1**, deste edital e, em conformidade com o **subitem 5.4**, terá início a sessão pública do **pregão, na forma eletrônica, nº 137/2010**, com a divulgação das propostas de preços recebidas e início da etapa de lances.

7. FORMULAÇÃO DOS LANCES

7.1 Iniciada a fase competitiva, os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

7.2 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas neste edital.

7.3 Só serão aceitos os lances cujos valores forem inferiores ao último lance registrado pelo próprio licitante, podendo este ser superior ao menor preço registrado no sistema.

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

7.5 Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelos demais licitantes, vedada a identificação do detentor do lance.

7.6 Será assegurado o direito de preferência de que trata o art. 3º, da Lei 8.248/91, regulamentada pelo Dec 7.174/10, aos licitantes que declarem usufruir o benefício.

7.6.1 Após o encerramento da fase de lances, os licitantes cujas propostas finais estejam situadas até **10% (dez por cento) acima da melhor proposta válida**, conforme o critério de julgamento, serão convocados automática pelo Sistema Comprasnet para a comprovação e o exercício do direito de preferência.

7.6.2 O Direito de Preferência estabelecido no **Item 7.6** será comprovado conforme o disposto nos art. 6º e 7º, do Dec 7.174/10.

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

7.7.1 Quando a desconexão do pregoeiro persistir por tempo superior a 10 minutos, a sessão do pregão, na forma eletrônica, será suspensa e reiniciará somente após comunicação aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

7.8 A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do pregoeiro.

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

7.10 Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta.

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

7.12 O pregoeiro anunciará o licitante vencedor imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após a negociação e decisão do Pregoeiro acerca da aceitação do lance de menor valor.

7.13 No caso de desconexão, cada licitante deverá de imediato, sob sua inteira responsabilidade, providenciar sua conexão ao sistema.

8. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

8.1 Na análise da proposta de preços será verificado o atendimento de todas as especificações e condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

8.2 Analisada a aceitabilidade do preço obtido, o pregoeiro divulgará o resultado do julgamento das propostas de preços.

8.3 O julgamento das propostas será pelo critério de **MENOR PREÇO GLOBAL DO GRUPO** e levará em consideração para a aceitabilidade da proposta os preços de referência dos itens do grupo, constante do **subitem 4.1 do Termo de Referência – Anexo I** deste edital.

8.4 No caso de nenhum licitante ofertar lance, e houver **equivalência de valores das propostas**, será realizado sorteio na forma do art. 45, § 2º da Lei nº 8.666/93, para o qual todos os licitantes serão convocados via chat no sistema Comprasnet.

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

8.5.1 Ocorrendo a situação referida no **subitem anterior**, o pregoeiro poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

8.6 Por força dos arts. 44 e 45, da Lei Complementar nº 123/06, será observado:

a) como critério de desempate, será assegurada preferência de contratação para as microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP), entendendo-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas ME e EPP sejam iguais ou **até 5% (cinco por cento)** superiores à melhor proposta classificada;

b) a ME ou EPP mais bem classificada terá a oportunidade de apresentar nova proposta no prazo máximo de **5 minutos** após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão;

c) a nova proposta de preços mencionada na alínea anterior deverá ser inferior àquela considerada vencedora da fase de lances, situação em que o objeto licitado será adjudicado em favor da detentora desta nova proposta (ME ou EPP);

d) não ocorrendo a contratação da microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP), mais bem classificada, serão convocadas as ME's ou EPP's remanescentes que porventura se enquadrarem no intervalo de **5% (cinco por cento)** superior ao menor preço, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

e) no caso de equivalência de valores apresentados pelas ME's e EPP's que se encontrem enquadradas no disposto na **alínea b**, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar a melhor oferta;

f) na hipótese da não contratação nos termos previstos na **alínea b**, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame; e

g) o procedimento acima somente será aplicado quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por ME's ou EPP's.

9. TESTE DE CONFORMIDADE

9.1 Encerrada a fase de lances, o licitante detentor do melhor lance terá o prazo de **02 (dois) dias úteis**, a contar da data de convocação, via chat, para executar o Teste de Conformidade do aplicativo ofertado, para aprovação da fiscalização e aceitação da proposta, sem ônus para Presidência da República.

9.2 O Teste de Conformidade servirá para resguardar a segurança da futura contratação e para indicar preliminarmente que o aplicativo tem condições básicas para atendimento aos requisitos técnicos.

9.3 O aceite do software está condicionado à comprovação das funcionalidades nativas do sistema ou parametrizadas, com aprovação pela áreas técnicas competentes.

9.4 O prazo para concluir o Teste de Conformidade será de no máximo 5 (cinco) dias úteis, a contar do início do Teste.

9.5 O aplicativo a ser utilizado no Teste de Conformidade não poderá ser diferente do apresentado na proposta de preço.

9.6 Caso o Teste de Conformidade da autora da melhor proposta seja reprovado, a proposta será recusada e será convocada a autora da segunda melhor proposta para realizar o teste, e assim sucessivamente.

9.7 A fim de garantir que a ferramenta adquirida tenha condições de suportar plenamente os processos modelados pela PR, o aplicativo deverá ser aderente às especificações de melhores práticas da *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) em suas versões 2 ou 3 (ITIL v2 ou v3) e também às especificações descritas no Apêndice I do Termo de Referência.

9.8 A PR designará uma comissão técnica que acompanhará a Licitante em todas as etapas do teste.

9.9 O Licitante poderá prover o ambiente de hardware, software e demais recursos no teste de conformidade, observada a tabela no **item 9.16 do edital e 5.16 do Termo de Referência**.

9.10 Deverá prover a execução dos passos descritos no Roteiro Obrigatório, conforme tabela abaixo.

9.11 O roteiro é baseado e compatível com as especificações técnicas constantes no Termo de Referência e em seus Apêndices.

9.12 Poderá ser solicitada, durante a execução do Roteiro Obrigatório, a demonstração de qualquer funcionalidade listada nas especificações técnicas constantes no Termo de Referência e em seus Apêndices.

9.13 Cada empresa poderá enviar, no máximo, dois representantes legais e dois representantes técnicos para acompanhar o teste.

9.14 O teste será realizado, em sessão aberta, nas dependências da Diretoria de Tecnologia da Informação da PR (Praça dos Três Poderes, Palácio do Planalto, Anexo IV - DIRTII) e no horário das 8h às 18h.

9.15 O Licitante terá um prazo de até 5 (cinco) dias úteis para concluir o Teste de Conformidade, sob pena de desclassificação pelo não cumprimento do prazo.

9.16 No Roteiro Obrigatório do Teste de Conformidade, a licitante deverá executar todos os passos descritos abaixo e comprovar, de forma prática, clara e inequívoca, a presença da funcionalidade exigida em cada atividade:

Nº	Na visão da Ferramenta
1	Deverá realizar descoberta de 20 itens de configuração e alimentar o CMDB com os itens descobertos.
2	Criar relacionamentos ou permitir que o operador crie relacionamentos entre os ICs.
3	Visualizar graficamente a árvore de relacionamento dos ICs.
4	Associar automaticamente e permitir que o operador busque, Informações da base de conhecimento para relacionar com ICs.
5	Deverá realizar conexão com o banco de dados ASI e PES para obter as informações necessárias de Patrimônio e Pessoal.
	Na visão de Usuário
1	Deverá acessar o portal web, via intranet ou internet.
2	Deverá cadastrar 30 chamados, com diversos ICs relacionados, incidentes e problemas e de diversos usuários.
3	Deverá retornar um e-mail para uma conta pré - configurada com o número dos chamados e descrição do pedido.
5	Receber uma pesquisa de satisfação após solução de um dos incidentes cadastrados, por e-mail. Automaticamente ao fechamento do chamado.
	Na visão de Operador e Técnico
1	Ao receber o chamado, deve priorizar automaticamente alguns pré – definidos como usuários VIP, equipamentos críticos, setores críticos.
2	Realizar um atendimento com controle remoto, caso seja uma funcionalidade nativa do software.
3	Permitir acesso fácil a base de conhecimento, destacando as informações dos ICs relacionados ao chamado.
4	Vincular automaticamente uma limiar de tempo, para que o sistema gere e envie alertas a cada alteração de status.
5	Escalar automaticamente chamados para um técnico de segundo nível.

6	Alterar automaticamente o status para “em atendimento”, após resposta (por e-mail e por sistema) de um técnico.
7	Abrir problemas associados a incidentes.
8	Enviar um alerta a uma conta pré – configurada, com 5 minutos de chamado, para realizar um teste de Limiar de Tempo.
9	Abrir, classificar, aprovar e agendar e validar uma mudança.
10	Atualizar o CMDB.
11	Criar e publicar um serviço no catálogo de serviços.
12	Criar referências associadas a um serviço publicado.
Na visão de Administração	
1	Deverá customizar e alterar campos.
2	Deverá permitir a criação de <i>workflow</i> , que se refletem em processos na ferramenta.
3	Apresentar um <i>Dashboard</i> com todos os chamados abertos, que apresente todas as informações pertinentes já cadastradas (A contratada deverá cadastrar as informações previamente).
4	Apresentar uma trilha de auditoria de um dos chamados, apontando quem, quando, onde, ICs relacionados, datas, etc.
5	Apresentar relatório gerencial com todos os 30 chamados registrados, com informações percentuais e gráficas de níveis de serviço.
6	Permitir exportar as informações para arquivos.
7	Para comprovar a capacidade de customização, a PR poderá solicitar a qualquer momento uma customização de algum item.

10. HABILITAÇÃO

10.1 Após o encerramento da fase de lances e aceitação da proposta, o pregoeiro procederá à verificação da habilitação da licitante classificada em primeiro lugar.

10.2 A habilitação do licitante será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, (RECEITA FEDERAL DO BRASIL (certidão conjunta), FGTS e INSS) e Receitas Estadual e Municipal, confirmados por consulta **on-line** nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões que constitui meio legal de prova.

10.3 Além da regularidade da documentação já abrangida pelo SICAF serão visualizadas e impressas as Declarações, cadastradas no sistema COMPRASNET, tratadas no **subitem 5.5** do edital, o licitante deverá encaminhar ainda:

10.3.1 Declaração de vistoria, fornecida pela Coordenação-Geral de Atendimento aos usuários (COATE), de que o licitante vistoriou as instalações e sistemas da PR, bem como os pontos de atendimento da DIRT, DITEL e DILOG. e conferências que se fizerem necessárias para a correta elaboração de sua proposta, não se admitindo, sob nenhuma hipótese, alegações posteriores.

10.3.1.1 A vistoria deverá ser agendada até o dia 14 de abril de 2011, junto à COATE, por meio do telefone **(61) 3411-2601**, de segunda à sexta-feira, das 9h às 12h e das 15h às 17h. Na vistoria serão apresentados para consulta os documentos de Relatório Avaliação de Nível de Maturidade em ITIL v2, Solução para Automação dos Processos de Gerenciamento de Serviços – Módulo Central de Serviços, Documento de Visão da Solução de Processos de Gerenciamento de Serviços, Especificação de Requisitos não funcionais e Glossário.

10.3.1.2 Por ocasião da vistoria será fornecida uma declaração de vistoria que será parte integrante da habilitação das licitantes.

10.3.2 Atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante possui experiência e já executou, a contento, serviço de implantação de solução de Gerenciamento de Serviços de TI baseada na biblioteca ITIL que englobe no mínimo os processos de **Gerenciamento de Incidentes (IM = Incident**

Management), Gerenciamento de Problemas (PM = Problem Management), Gerenciamento de Configurações (SACM = Service Asset & Configuration Management), Gerenciamento do Conhecimento (KM = Knowledge Management), Gerenciamento do Nível de Serviço (SLM = Service Level Management), em um parque tecnológico composto por 1.000 (mil) ou mais computadores (entre servidores e estações de trabalho) e com número de usuários igual ou superior a 1.000 (mil). Tais quantitativos são mínimos, tendo em vista que o número de estações de trabalho é 2.500 (dois mil e quinhentos), o número de servidores físicos é 70 (setenta) e virtuais 60 (sessenta), 166 (cento e sessenta e seis) Switches e 8 (oito) roteadores. Os valores são aproximados.

10.3.3 Comprovação do Patrimônio Líquido para efeito de comprovação da boa situação financeira, quando o licitante apresentar em seu balanço, resultado igual ou menor que 1 (um) em quaisquer dos índices abaixo explicitados:

10.3.3.1 Índice de Liquidez Geral (LG), onde:

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

10.3.3.2 Índice de Solvência Geral (SG), onde:

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

10.3.3.3 Índice de Liquidez Corrente (LC), onde:

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

10.3.4 O licitante que apresentar em seu Balanço resultado igual ou menor que 1 (um), em quaisquer dos índices referidos nos **subitens 10.3.3.1, 10.3.3.2 e 10.3.3.3** deste edital, fica obrigado a comprovar, na data de apresentação da documentação a que se refere o **subitem 10.3.1 e 10.3.2** deste edital, **Patrimônio Líquido mínimo de 10% (dez por cento)** do valor total da contratação.

10.4 Todos os documentos deverão estar em nome do licitante. Se o licitante for matriz, os documentos deverão estar com o número do CNPJ da matriz. Se for filial, os documentos deverão estar com o número do CNPJ da filial, salvo aqueles que, por sua natureza, comprovadamente, são emitidos em nome da matriz.

10.5 A documentação não abrangida pelo SICAF deverá ser apresentada por uma das seguintes formas:

- a) em original;
- b) por qualquer processo de cópia, exceto por fac-símile, autenticada por Servidor da Administração, devidamente qualificado ou por Cartório competente; ou
- c) publicação em órgão da Imprensa Oficial.

10.6 As microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, **mesmo que esta apresente alguma restrição.**

10.6.1 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de **até 2 (dois) dias úteis**, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para tal regularização.

10.6.2 A não regularização da documentação, no prazo previsto no **subitem anterior**, implicará decadência do direito à contratação sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666/93, sendo facultado à administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

10.7 Encerrada a etapa de lances da sessão pública, o licitante detentor da melhor oferta encaminhará à Presidência da República a documentação exigida para habilitação que não esteja contemplada no SICAF e no sistema "Comprasnet", juntamente com a proposta tratada no **subitem 5.9** deste edital, no prazo de **até 2 horas**, contado do encerramento da etapa de lances, pelos fax **(0xx61) 3411-3425** ou **3411-4305**.

10.8 A empresa habilitada deverá, no prazo de **até 2 (dois) dias**, contados a partir da data do encerramento da sessão pública, encaminhar, em original ou por cópia autenticada, os documentos remetidos via fax, para a Presidência da República, Palácio do Planalto, Anexo III, Ala "A", Sala 207, em Brasília-DF, CEP 70.150-900, em envelope fechado e rubricado no fecho, com os seguintes dizeres em sua parte externa e frontal:

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
SECRETARIA GERAL
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
DIRETORIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS
COORDENAÇÃO-GERAL DE LICITAÇÃO E CONTRATO
ASSESSORIA TÉCNICA DE LICITAÇÃO
PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, Nº 137/2010

10.9 No julgamento da habilitação, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância 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.

10.10 Em caso de inabilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.

10.11 Será declarado vencedor o licitante que apresentar o MENOR PREÇO GLOBAL DO GRUPO e que cumpra todos os requisitos de habilitação.

11. ESCLARECIMENTOS

11.1 Qualquer pedido de esclarecimento em relação a eventuais dúvidas na interpretação do presente edital e seus anexos deverá ser enviado ao pregoeiro, até às **17h do dia 15 de abril de 2011**, exclusivamente por meio eletrônico via Internet, no endereço eletrônico cpl@planalto.gov.br.

11.2 Não serão conhecidos os pedidos de esclarecimentos enviados fora do prazo estabelecido no **subitem 11.1**.

12. IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

12.1 Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do pregão, na forma eletrônica.

12.1.1 A apresentação de impugnação ao presente edital deverá ser protocolada, de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h ou das 14h às 17h, na Assessoria Técnica de Licitação, situada na sala 207, do Anexo III, ALA "A" do Palácio do Planalto, até às **17h do dia 18 de abril de 2011**.

12.1.2 Caberá ao pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de 24 horas.

12.1.3 Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

13. RECURSOS

13.1 Existindo intenção de interpor recurso, o licitante deverá manifestá-la ao pregoeiro por meio eletrônico, em campo próprio, explicitando sucintamente suas razões, imediatamente após a divulgação do vencedor do certame de que trata este edital.

13.2 Caso a intenção de recurso seja aceita, será concedido ao licitante prazo de 3 (três) dias para apresentação das razões de recurso, por meio eletrônico (Comprasnet).

13.3 Os demais licitantes ficarão, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contra-razões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

13.4 A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará na decadência do direito de recurso, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

13.5 O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

13.6 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada, aos interessados, na Assessoria Técnica de Licitação, Anexo III, Ala "A" do Palácio do Planalto, Sala 207, em Brasília – DF, nos dias úteis no horário das 9h às 12h e das 14h às 17h. Não serão reconhecidos os recursos interpostos enviados por fac-símile ou com os respectivos prazos legais vencidos.

13.7 Não serão conhecidos os recursos interpostos fora do meio eletrônico (sistema Comprasnet).

14. AUMENTO E SUPRESSÃO DE QUANTIDADE

14.1 No interesse da Presidência da República o objeto deste ato convocatório poderá ser suprimido ou aumentado até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado da contratação, facultada a supressão além desse limite, por acordo entre as partes, conforme disposto no artigo 65, §§ 1º e 2º, inciso II, da lei nº 8.666/93.

15. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 O valor total estimado do fornecimento é de R\$ 1.035.000,00 (um milhão e trinta e cinco mil reais).

15.2 Os recursos necessários ao atendimento das despesas correrão à conta do **PTRES: 000947; ND: 3390.39.**

16. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

16.1 Caberá a licitante vencedora:

16.1.1 Cumprir todas as exigências constantes do edital e seus anexos.

16.1.2 Fornecer a Presidência da República, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da data de assinatura do contrato, os seguintes dados, para fins de prestação de serviços de suporte técnico: Nome, e-mail, dois números de telefone de voz, um fixo e um celular, um número de fax do preposto e seu substituto direto.

16.1.3 Responsabilizar-se por todos os encargos sociais e impostos sobre serviços e pessoal, inclusive os trabalhistas, bem como pelas despesas relativas a deslocamento, hospedagens, alimentação, passagens, diárias e pagamento de horas extraordinárias do seu corpo técnico.

16.1.4 Documentar todo trabalho realizado, gerando os documentos e artefatos técnicos necessários para se customizar o software.

16.1.5 Submeter-se às políticas de segurança da Presidência da República e assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados ao Órgão ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança, sempre atentando aos princípios de:

16.1.5.1 Integridade - guardar a exatidão as informações e, ainda, documentar as atividades realizadas, objetivando manter a consistência das informações contidas nos arquivos com as condições reais das instalações.

16.1.5.2 Confidencialidade - garantir que as informações sejam acessíveis somente ao pessoal autorizado, não fornecendo arquivos digitalizados ou mesmo impresso a pessoas que não autorizadas pelo gestor do contrato, além disso, sem permissão para o uso da estação de trabalho por seus empregados para atividades diferentes das previstas no contrato, vedado a entrada de pessoas não autorizadas no ambiente disponibilizado pela PR para uso da licitante vencedora.

16.1.5.3 Autenticidade - todas as comunicações entre a licitante vencedora e a PR deverão ser formalizadas e todos os documentos devidamente identificados com os dados pessoais dos responsáveis, garantindo a autenticidade dos documentos e a possibilidade de auditoria das atuações das partes envolvidas.

16.1.6 Comunicar formal e imediatamente ao gestor do contrato da Presidência da República qualquer ponto de fragilidade percebido que exponha a Integridade, Confidencialidade ou Autenticidade das informações e do serviço.

16.1.7 A licitante vencedora deverá manter sigilo que assume ao assinar o contrato sua ampla responsabilidade pela confidencialidade das informações que venham a ser disponibilizadas pela PR.

16.1.8 Indicar formalmente o preposto, visando estabelecer contatos com o representante da Presidência da República durante a execução do contrato.

16.1.9 Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto desta licitação, sem prévia autorização da Presidência da República.

16.1.10 Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar à Presidência da República ou a terceiros em razão de ação ou omissão dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

16.1.11 Responsabilizar-se pelos ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos, ocorridos por culpa sua ou de qualquer de seus empregados e preposto, obrigando-se, outrossim, por quaisquer responsabilidade decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros, que lhe venham a ser exigida por força da Lei, ligadas ao cumprimento do edital.

16.1.12 Prestar esclarecimento à Presidência da República sobre eventuais atos ou fatos noticiados que o envolvam, independentemente de solicitação.

16.1.13 Manter durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas no edital.

16.2 Caberá à Presidência da República:

16.2.1 Permitir o acesso do pessoal técnico da Licitante vencedora as dependências da PR, devidamente acompanhado de servidores da DIRT, respeitando as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, pessoas e informações.

16.2.2 Proporcionar ao pessoal técnico da licitante vencedora toda assistência e as facilidades operacionais necessárias para prestação dos serviços.

16.2.3 Atestar as notas fiscais apresentadas pela licitante vencedora.

16.2.4 Efetuar o pagamento nas condições e preços pactuados.

16.2.5 Fornecer para a licitante vencedora os documentos apresentados na etapa de vistoria.

16.2.6 Fornecer documento constando: Nome, telefone e e-mail dos responsáveis por cada área a ser integrada: DIRTI, DITEL e DILOG e nome, telefone e e-mail dos gestores do contrato.

16.2.7 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitado pelo licitante vencedor com relação ao objeto desta licitação.

17. DURAÇÃO DO CONTRATO

17.1 O contrato respectivo terá duração de **12 (doze) meses**, a contar da data de sua assinatura.

17.2 A duração do contrato poderá ser prorrogada desde que ocorra algum dos motivos previstos no art. 57, §1º, da Lei 8.666/93.

18. CONDIÇÕES CONTRATUAIS

18.1 Findo o processo licitatório, o licitante vencedor e a Presidência da República celebrarão contrato, nos moldes da minuta de contrato constante do **Anexo III** deste edital.

18.1.1 No ato da assinatura do contrato, o licitante vencedor deverá comprovar;

a) O(s) documento(s) que lhe outorga poderes para firmar o contrato (**contrato social e/ou** procuração).

b) Que os profissionais dos serviços de implantação e treinamento possuem as qualificações de certificação oficial ITIL de nível intermediário (*Practitioner* ou *Lifecycle Modules*), comprovados por meio da apresentação do certificado oficial; e

c) Escolaridade de Nível Superior, comprovado com Certificado ou Diploma de nível superior reconhecido pelo MEC dos profissionais que atuarão;

d) Certificação oficial do fabricante do aplicativo, comprovado por meio da apresentação do certificado (emitido pelo fabricante ou distribuidor autorizado no Brasil).

e).Experiência em atividades de implantação de projetos de Gerenciamento de Serviços de TI, comprovados pela cópia da carteira de trabalho ou do contrato de prestação de serviço.

f) A qualificação do preposto em atividades de Gestão de Contratos e Gestão de Projetos, comprovadas por cópia de carteira de trabalho ou do contrato de prestação de serviços.

18.1.2 A Presidência da República realizará consulta prévia ao SICAF e CADIN a fim de verificar a situação da empresa.

18.2 Se o licitante vencedor, não comparecer dentro do prazo de **5 (cinco) dias**, após regularmente convocado, para receber a nota de empenho e assinar o contrato, ensejar-se-á a aplicação da multa prevista na **letra “a” do subitem 23.1** deste edital, bem como será aplicado o disposto no art. 4º, inciso XXIII, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, independentemente das sanções previstas neste edital.

18.2.1 O prazo de que trata o **subitem 18.2** poderá ser prorrogado, mediante solicitação do licitante vencedor, quando devidamente justificado.

18.3 Até a assinatura do contrato, a proposta do licitante vencedor poderá ser desclassificada se a Presidência da República tiver conhecimento de fato desabonador à sua habilitação, conhecido após o julgamento.

18.4 Ocorrendo a desclassificação da proposta do licitante vencedor por fatos referidos no **subitem anterior**, a Presidência da República poderá convocar os licitantes remanescentes observando o disposto no **subitem 18.2** deste edital.

18.5 O contrato a ser firmado em decorrência deste pregão, na forma eletrônica, poderá ser rescindido a qualquer tempo independentemente de notificações ou interpelações judiciais ou extrajudiciais, com base nos motivos previstos nos arts. 77 e 78, na forma do art. 79 da Lei nº 8.666/93.

18.6 Por descumprimento de quaisquer obrigações assumidas pela participação no processo licitatório, poderão ser aplicadas ao licitante vencedor as penalidades previstas na Lei nº 8.666/93, Lei nº 10.520/02 e no contrato a ser firmado entre as partes.

18.7 A associação do licitante vencedor com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação só serão admitidas quando apresentada a documentação comprobatória que justifique quaisquer das ocorrências, desde que não afetem a boa execução do contrato.

19. FISCALIZAÇÃO

19.1 A Presidência da República nomeará um gestor titular e um substituto para executar a fiscalização do contrato, que registrará todas as ocorrências e as deficiências verificadas em relatório, cuja cópia será encaminhada ao licitante vencedor, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

19.2 As exigências e a atuação da fiscalização pela Presidência da República em nada restringe a responsabilidade, única, integral e exclusiva do licitante vencedor no que concerne à execução do objeto contratado.

20. GARANTIA CONTRATUAL

20.1 No prazo de **até 10 (dez) dias** da assinatura do Contrato e retirada da Nota de Empenho, o licitante vencedor deverá apresentar garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor contratado, a fim de assegurar a sua execução, em uma das seguintes modalidades:

- a) Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
- b) Seguro-garantia; e
- c) Fiança bancária.

20.2 O descumprimento do prazo implicará em multa nos termos da **alínea “b”** do **item 23** deste edital.

20.3 Em se tratando de garantia prestada através de caução em dinheiro o depósito deverá ser feito obrigatoriamente na Caixa Econômica Federal – CEF, conforme determina o art. 82 do Decreto nº 93.872, de 23 de dezembro de 1986, sendo devolvida atualizada monetariamente, nos termos do § 4º art. 56 da Lei nº 8.666/93.

20.4 Se a opção de garantia for em seguro-garantia ou fiança bancária deverá conter expressamente cláusula de atualização financeira, de imprescritibilidade, de inalienabilidade e de irrevogabilidade.

20.5 A garantia prestada pelo licitante vencedor será liberada no prazo de **10 (dez) dias úteis**, após o término da vigência do contrato, mediante a certificação pelo Gestor de que trata o **subitem 19.1** deste Edital de que os serviços foram realizados a contento.

20.6 Sem prejuízo das sanções previstas na Lei e neste Edital, a não prestação da garantia exigida será considerada como recusa injustificada em assinar o contrato, implicando na imediata rescisão do contrato.

20.7 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros, ou reduzido em termos reais por desvalorização da moeda de forma que não mais represente 5% (cinco por cento) do valor contratado, o licitante vencedor se obriga a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a contar da data em que for notificada pela Presidência da República.

21. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

21.1 Os pagamentos serão creditados em nome do licitante vencedor, mediante ordem bancária em conta corrente por ele indicada ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas neste edital, conforme cronograma físico financeiro, abaixo, no prazo de até 30 (trinta) dias contados a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela, mediante apresentação, aceitação e atesto do gestor do contrato nos documentos hábeis de cobrança.

21.1.1 Cronograma de Pagamento

ITEM	DESCRIÇÃO	QTD	Valor Unit (R\$)	Total(R\$)	PAGAMENTO
1	Licenças (unidade)	15			10% do valor total na entrega das licenças. O restante (90%) após a conclusão da fase de implantação.
2	Implantação (módulo)	11			A cada módulo customizado (no total de 11, conforme apêndice I), será contabilizado 1/11 do valor total do item. O Pagamento total será realizado com todos os módulos em funcionamento.
3	Treinamento (alunos)	50			Pagos quando todos os alunos estiverem capacitados e com certificado emitido.
VALOR TOTAL					xxxxxxx

21.1.1 Os pagamentos mediante a emissão de qualquer modalidade de ordem bancária será realizado, desde que o licitante vencedor efetue cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente no que se refere às retenções tributárias.

21.1.2 Para execução dos pagamentos de que tratam os **subitens 21.1** e **21.1.1**, o licitante vencedor deverá fazer constar da nota fiscal correspondente, emitida, sem rasura, em letra legível em nome da Secretaria de Administração da Presidência da República, CNPJ nº 00.394.411/0001-09, o nome do banco, o número de sua conta bancária e a respectiva agência.

21.1.3 Caso o licitante vencedor seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal, a devida comprovação a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

21.1.4 A nota fiscal correspondente deverá ser entregue pelo licitante vencedor diretamente ao gestor do contrato que atestará e liberará para pagamento, quando cumpridas todas as condições pactuadas.

21.2 Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida ao licitante vencedor e o pagamento ficará pendente até que ele providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal não acarretando qualquer ônus para a Presidência da República.

21.3 No caso de eventual atraso de pagamento, mediante pedido do licitante vencedor, o valor devido será atualizado financeiramente desde que ele não tenha concorrido de alguma forma, para tanto, fica convencionado que o índice de compensação financeira seja calculado, mediante aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, onde:

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;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = $\frac{(TX)}{365}$ $I = \frac{(6/100)}{365}$ $I = 0,00016438$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

21.4 A compensação financeira, no caso de atraso considerado, será incluída na nota fiscal/fatura seguinte ao da ocorrência.

21.5 No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive nas notas fiscais/fatura, serão restituídos ao licitante vencedor, para as correções solicitadas, não respondendo a Presidência da República por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

21.6 Para o pagamento a Presidência de República realizará consulta prévia ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, do licitante vencedor, a fim de comprovação de regularidade da documentação obrigatória (RECEITA FEDERAL DO BRASIL (CONJUNTA), FGTS e INSS).

21.7 Constatada a situação de irregularidade da **CONTRATADA** junto ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ela será notificada, por escrito, para que no prazo de **30 (trinta) dias** regularize sua situação junto ao SICAF ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa, sob pena de rescisão contratual.

21.8 O prazo estipulado poderá ser prorrogado a critério da Administração.

21.9 Quaisquer alterações nos dados bancários deverão ser comunicadas à Presidência da República, por meio de carta, ficando sob inteira responsabilidade do licitante vencedor os prejuízos decorrentes de pagamentos incorretos devido à falta de informação.

21.10 Os pagamentos efetuados pela Presidência da República não isentam o licitante vencedor de suas obrigações e responsabilidades assumidas.

23. SANÇÕES

23.1 O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pelo licitante vencedor, sem justificativa aceita pela Presidência da República, resguardados os procedimentos legais pertinentes, poderá acarretar:

- a)** multa de 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor da contratação, devidamente atualizado, na hipótese de recusa injustificada do licitante vencedor em assinar o contrato, no prazo de 5 (cinco) dias, após regularmente convocado;
- b)** multa de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) ao dia sobre a parcela que der causa, em caso de atraso na prestação dos serviços, limitada a incidência a 30 (trinta) dias;
- c)** multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da parcela que der causa, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto na **alínea "b"** ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- d)** multa de 20% (vinte por cento) calculada sobre o valor da contratação, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- e)** multa de 5% (cinco por cento) calculada sobre o valor da contratação, por infração a qualquer cláusula ou condição pactuada neste instrumento e seus anexos; e
- f)** advertência.

23.2 Além das sanções acima previstas, para cada registro de não conformidade dos níveis de prioridade citados, será aplicado uma multa sobre o valor total da implantação, descontado do pagamento ao fornecedor, de acordo com a tabela abaixo.

23.3 Acordo de Nível de Serviço:

Prioridade	Início do Atendimento	Limite do atendimento após início	Penalidade pelo descumprimento (aplicado no valor da implantação)
1	2h	2h	4%
2	4h	4h	3%
3	6h	6h	2%
4	24h	24h	1%

23.3.1 Os chamados, no momento de sua abertura, terão classificação quanto ao seu grau de urgência e aos padrões exigidos para seu atendimento, de acordo com níveis de serviço abaixo definidos:

23.3.1.1 "Prioridade 1" significa "Queda do Sistema" ou situação de produto inoperante com impacto em ambiente de produção, como, por exemplo, (i) pane no software ou de outros sistemas de missão crítica da ferramenta. (ii) uma parte substancial de dados de missão crítica apresentar risco de perda ou de ser corrompido. (iii) perda substancial de serviço. (iv) as operações serem seriamente interrompidas. ou (v) um problema em que o software cause falha significativa na rede ou no sistema ou que comprometa a integridade do sistema em geral ou a integridade dos dados quando o software for instalado ou quando estiver em operação (ou seja, travamento do sistema, perda ou corrupção de dados ou

perda de segurança do sistema), e que impacte significativamente as operações contínuas em um ambiente de produção e, em cada uma das situações nos itens (i) a (v) acima, não haver qualquer solução alternativa imediatamente disponível.

23.3.1.2 “Prioridade 2” significa uma situação de alto impacto que possivelmente coloque em risco um ambiente de produção. O software pode operar, mas apresenta graves restrições.

23.3.1.3 "Prioridade 3" significa uma situação de baixo impacto, podendo a maioria das funções do software ainda ser usada. Entretanto, alguma intervenção pode ser necessária para a prestação dos serviços.

23.3.1.4 "Prioridade 4" significa: (i) problema ou questão secundário que não afete o funcionamento do software, (ii) um erro na documentação do produto que não tenha efeito significativo sobre as operações ou (iii) uma sugestão para novos recursos ou aperfeiçoamento de produto.

23.3.1.5 Tratamento de chamados de prioridade “1”:

23.3.1.6 O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo de duas horas, contado a partir da abertura do chamado técnico, efetuada pelo contratante. Tempo total para finalizar o atendimento após início: duas horas.

23.3.1.7 Tratamento de chamados de prioridade “2”:

23.3.1.8 O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo de quatro horas, contado a partir da abertura do chamado técnico, efetuada pelo contratante. Tempo total para finalizar o atendimento após início: quatro horas.

23.3.1.9 Tratamento de chamados de prioridade “3”:

23.3.1.2 O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo total de seis horas, contado a partir da abertura do chamado técnico, efetuada pelo contratante. Tempo total para finalizar o atendimento após início: seis horas.

23.3.1.10 Tratamento de chamados de prioridade “4”:

23.3.1.11 O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo total de 24 horas, contado do seguinte ao da abertura do chamado técnico, efetuada pelo contratante. Tempo total para finalizar o atendimento após início: vinte e quatro horas.

23.4 As ocorrências do **item 23** do edital, bem como as penalidades resultantes serão formalizadas por meio de notificação, via Ofício.

23.5 A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui a possibilidade de responsabilização do licitante vencedor por eventuais perdas e danos causados à Administração.

23.6 A(s) multa(s) deverá(o) ser recolhida(s) no prazo máximo de **10 (dez)** dias, a contar da data do recebimento da(s) comunicação(ões) enviada(s) pela Presidência da República.

23.7 O valor da multa poderá ser descontado da nota fiscal ou crédito existente na Presidência da República, em favor do licitante vencedor, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

23.8 As multas e outras sanções aplicadas só poderão ser relevadas motivadamente e por conveniência administrativa, mediante ato da autoridade competente, devidamente justificado.

23.9 O licitante que convocado no prazo de validade da sua proposta deixar de entregar a documentação exigida para o certame, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do objeto desta licitação, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na prestação do serviço licitado, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, e será descredenciado no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº

10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste edital e das demais cominações legais.

23.10 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o licitante às sanções previstas no Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005.

23.11 As sanções previstas neste edital são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

23.12 Em qualquer hipótese de aplicação de sanções serão assegurados ao licitante vencedor o contraditório e a ampla defesa.

24. DISPOSIÇÕES FINAIS

24.1 A Presidência da República poderá rescindir de pleno direito o contrato que vier a ser assinado em decorrência desta licitação, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, desde que motivado o ato e assegurados ao licitante vencedor o contraditório e a ampla defesa quando:

- a) vier a ser atingido por protesto de título, execução fiscal ou outros fatos que comprometam a sua capacidade econômico-financeira;
- b) for envolvido em escândalo público e notório;
- c) quebrar o sigilo profissional;
- d) utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, informações não divulgadas ao público e as quais tenha acesso por força de suas atribuições e que contrariem as condições estabelecidas pela Presidência da República; e
- e) cancelada a adjudicação em virtude de qualquer dispositivo legal que a autorize.

24.2 A licitação poderá ser revogada por razões de interesse público decorrentes de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ou anulada por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito devidamente fundamentado.

24.2.1 A nulidade do procedimento licitatório induz à do contrato, sem prejuízo do disposto no parágrafo único do art. 59 da Lei nº 8.666/93.

24.3 A Presidência da República providenciará a publicação resumida do contrato a ser firmado, em decorrência desta licitação, no Diário Oficial da União, no prazo estipulado no parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/93.

24.4 Havendo indícios de conluio entre os licitantes ou de qualquer outro ato de má-fé, a Presidência da República comunicará os fatos verificados à Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça e ao Ministério Público Federal, para as providências devidas.

24.5 É facultado ao pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar dos enviados via fax, na forma do **item 10** deste edital.

24.6 Fica assegurado à Presidência da República o direito, de no interesse da Administração, anular ou revogar, a qualquer tempo, no todo ou em parte, a presente licitação, dando ciência aos participantes, na forma da legislação vigente.

24.7 Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Presidência da República não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

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

24.9 Após a apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro.

24.10 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 Presidência da República.

24.11 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do licitante desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública deste pregão, na forma eletrônica.

24.12 As normas que disciplinam este pregão, na forma eletrônica, serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança da futura contratação.

24.13 As questões decorrentes da execução deste edital, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal, no Foro da cidade de Brasília/DF, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

24.14 Este edital será fornecido pela Presidência da República a qualquer interessado, na Assessoria Técnica de Licitação, Anexo III do Palácio do Planalto, Ala "A", Sala 207, nesta Capital, devendo para isso recolher junto ao Banco do Brasil, o valor de **R\$ 5,20 (cinco reais e vinte centavos)**, por meio de Guia de Recolhimento da União – GRU, em nome da Secretaria de Administração/PR, a ser emitida por meio do site www.stn.fazenda.gov.br, Unidade Favorecida: 110001 – Gestão: 00001, Código de Recolhimento nº 18837-9 e gratuito na internet por meio dos sites www.comprasnet.gov.br e www.casacivil.gov.br.

24.15 Integram este edital os seguintes anexos:

a) Anexo I - Termo de Referência;

a.1) Apêndice I – Especificações Técnicas do Software

a.2) Apêndice II – Planilha de Comprovação Técnica

b) Anexo II - Planilha de Composição de Preços;

c) Anexo III - Minuta de Contrato.

24.16 A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação do objeto licitado.

24.17 Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, e os Decretos nºs. 5.450, de 31 de maio de 2005, e 6.204, de 5 de setembro de 2007, a IN MARE Nº 5, de 21 de julho de 1995, republicada no Diário Oficial da União de 19 de abril de 1996, e, subsidiariamente, a Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

Brasília-DF, 1º de abril de 2011.

ANTONIO CARLOS NOVAES
Pregoeiro – Secretaria Geral/PR

ANEXO I

PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, Nº 137/2010

PROCESSO Nº 00160.000684/2010-97

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa para fornecimento de Solução para uma Central de Serviços, em conformidade com ITIL, composta por licenças, implantação, treinamento e suporte técnico.

2. JUSTIFICATIVA

O Sistema existente, denominado Sistema de Atendimento a Clientes - SAC, baseado na plataforma Lotus Notes, não atende com eficácia as providências a serem adotadas nas soluções demandadas às Diretorias das áreas de TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (DIRTI), TELECOMUNICAÇÕES (DITEL) E LOGÍSTICA (DILOG), de acordo com diagnóstico de consultoria, realizada a respeito.

O referido sistema não possibilita o esperado direcionamento das demandas específicas, para as diferentes áreas (DIRTI, DITEL e DILOG) a quem compete dar solução as demandas de serviços dos Órgãos apoiados pela Secretaria de Administração da Casa Civil da PR.

Dessa forma, a aquisição da solução para atendimento as solicitações dirigidas a cada uma das três Diretorias virá proporcionar economicidade no tempo despendido entre a solicitação e o atendimento da demanda trazendo, por consequência, maior eficiência e eficácia.

A descontinuidade da plataforma Lotus Notes, no qual se baseia o sistema atual, e a implantação de um novo processo de atendimento ao usuário é uma ação do plano de metas definido pela Diretoria de Tecnologia da Informação para o ano de 2010/2011.

Os resultados principais a serem auferidos com a implantação da solução são:

Maior produtividade e controle de qualidade dos chamados.

Melhor distribuição dos atendimentos direcionados aos profissionais.

Manutenção e atualização de novas tecnologias no gerenciamento de serviços com metodologias e *frameworks* aderentes (ITIL).

Diminuição de retrabalhos e do tempo de atendimento de falhas, atuando de maneira pró-ativa em incidentes, muitas vezes antes de uma solicitação.

Redução de custos, com um gerenciamento mais eficiente dos ativos de TI, facilitando a programação de compras.

Convergência de esforços das três áreas para atendimento das demandas formuladas pelos órgãos e unidades demandantes.

3. DETALHAMENTO DO OBJETO

3.1 Licenças

3.1.1 15 (Quinze) licenças do tipo concorrentes, no mínimo, sem limites de usuários cadastrados.

3.1.2 As licenças concorrentes devem permitir que mais de dois usuários utilizem a mesma licença, simultaneamente.

3.1.3 As licenças devem ser permanentes e o software deverá ser customizável para Central de Serviços.

3.1.4 As características técnicas e detalhadas do software encontram-se no Apêndice I desse Termo de Referência (TR).

3.2 Implantação

3.2.1 A etapa de implantação do software envolve a instalação, configuração, customização.

3.2.2 A instalação e configuração devem ocorrer no ambiente computacional da PR pela licitante vencedora, seguindo as políticas de segurança da PR e em Hardware Intel 64 bits e sob supervisão da COTER (Coordenadoria-Geral de Tecnologia de Rede).

3.2.3 A licitante vencedora deve realizar antes da customização do software, reuniões com os gestores de contrato para alinhar as expectativas, podendo inclusive, desde que previamente agendado, solicitar mais reuniões com os responsáveis de áreas para sanar dúvidas e entender melhor as expectativas de customização.

3.2.4 A etapa de customização deve contemplar a revisão da documentação existente (apresentada na etapa de vistoria), caso necessário e deve ser alinhada aos processos das disciplinas ITIL necessárias para a implantação com sucesso das soluções de Gestão de TI na PR. As matérias ITIL a serem implantadas e customizadas estão descritas no Apêndice I deste TR.

3.2.5 Os documentos a serem gerados pela contratada para as disciplinas a serem implantadas são: Políticas do Processo, Papéis e Responsabilidades do Processo, Matriz de Responsabilidades do Processo (RACI), Macro-fluxo do Processo, Atividades do Processo, Indicadores de Desempenho do Processo, Documentos específicos e necessários para cada processo, Plano de Implementação do Processo e Objetivos de Controle. Todos os documentos devem ser aprovados formalmente pelos gestores do contrato e pela DIRTÍ (CENAU), DITEL (CAT) e DILOG (COENP), quanto à forma, dimensão e/ou conteúdo.

3.2.6 O software deverá permitir que novos campos sejam criados e inseridos, editados e configurados sem, custo adicional.

3.2.7 O software deverá, no mínimo, contemplar as funcionalidades do sistema de atendimento ao cliente DIRTÍ – SAC DIRTÍ e do sistema de atendimento ao cliente – SAC SA, em vigor na PR, bem com as especificadas no Apêndice I. O sistema atual realiza as seguintes tarefas: registrar, encaminhar, direcionar, escalonar, priorizar, prover relatórios e finalizar chamados.

3.2.8 Os sistemas SAC DIRTÍ, SAC SA serão apresentados aos licitantes interessados na etapa de vistoria.

3.2.9 O software para Central de Serviços deverá utilizar somente Banco de Dados PostgreSQL ou Oracle, tecnologias em uso atualmente na PR.

3.2.10 Deverá permitir integração e realizar conexão com o Sistema de Pessoal (PES) em uso na PR, por meio da identificação do servidor, obtendo dessa forma todos os dados pessoais e funcionais dos usuários. O PES mantém informações usando banco de dados Oracle.

3.2.11 Deverá permitir também integração e realizar conexão com o *Automation System of Inventory* (ASI), por meio do número patrimonial (número PR), obtendo dessa forma todos os dados referentes aos bens patrimoniais. O ASI mantém informações usando banco de dados Oracle.

3.2.12 Para comprovar o funcionamento do software da licitante vencedora, e homologar o aceite, será realizado um teste de conformidade, conforme item 5.0 deste edital.

3.3 Treinamento

3.3.1 A carga horária mínima para o treinamento da ferramenta é de 20 (vinte) horas, sendo 4 (quatro) horas por dia, 5 (cinco) dias na semana, de segunda a sexta.

3.3.2 Devem ser treinados 50 (cinquenta) servidores da PR, dentre as três coordenações, a serem definido pelo gestor do contrato.

3.3.3 Os perfis a serem treinados são o básico e avançado, sendo 40 (quarenta) pessoas do perfil básico e 10 (dez) do perfil avançado. Cada turma deverá ter no máximo 10 (dez) alunos.

- 3.3.4** O treinamento deverá utilizar material didático oficial da fabricante do software para cada perfil e instrutores com comprovada experiência e certificações, com habilitação pelo fabricante do software e nas práticas ITIL.
- 3.3.5** Os programas dos treinamentos devem ser aprovados pela PR, em até 5 (cinco) dias úteis antes do início, bem como o material didático.
- 3.3.6** O ambiente de treinamento a ser disponibilizado será o CECAD – Centro de Capacitação e Desenvolvimento da PR.
- 3.3.7** Os treinamentos devem ser realizados após a homologação da customização da ferramenta.
- 3.3.8** Os cursos devem ser ministrados em português, bem como o conteúdo do material didático.
- 3.3.9** A contratada deve disponibilizar um material com política de conscientização para os usuários do sistema, informando-os de como funcionará a nova ferramenta bem como as ações principais a serem tomadas. Toda essa etapa deve ser coordenada junto ao gestor do contrato.
- 3.3.10** A Prestadora de Serviço deverá comparecer, na figura do seu representante legal, o qual se fará acompanhar por pelo menos um instrutor do curso a ser ministrado, a uma reunião técnica preparatória, que deverá acontecer até 30 (trinta) dias antes da data do treinamento, onde serão definidos detalhes sobre a execução do treinamento.
- 3.3.11** O serviço de treinamento deverá ser realizado em ferramenta idêntica à fornecida pela Prestadora de Serviço e instalada na PR, inclusive quanto à versão.
- 3.3.12** O período (matutino ou vespertino) de realização do curso será determinado pela PR.
- 3.3.13** Deverá realizar a instalação e a configuração do aplicativo necessário para a realização do treinamento.
- 3.3.14** Deverá fornecer para todas as turmas, na primeira aula, do material didático individual de cada aluno (apostilas, livros, CD's, outros), devendo ser abordado todo o conteúdo programático.
- 3.3.15** Disponibilizar Instrutores certificados e habilitados pelo fabricante do aplicativo adquirido, bem como com experiência em treinamentos similares, cuja comprovação se dará por intermédio de currículos apresentados a PR.
- 3.3.16** Faculta-se a PR solicitar a substituição do(s) instrutor(es) em até 3 (três) dias úteis após o início de cada módulo do programa.
- 3.3.17** Deverá assegurar o cumprimento do conteúdo programático do curso.
- 3.3.18** Deve coordenar e acompanhar as atividades acadêmicas e operacionais do curso, garantindo o atendimento aos requisitos de qualidade exigidos, sob supervisão do gestor do contrato.
- 3.3.19** Na Capacitação Básica deve se referir à instrução dos alunos quanto à utilização da ferramenta para execução das atividades necessárias para a operação do sistema.
- 3.3.20** Deverão ser seguidos os processos definidos na etapa de customização, sendo que o instrutor deverá simular fluxos revisados nas atividades descritas nos processos.
- 3.3.21** O instrutor deverá ensinar sobre como navegar e manusear as funções do ambiente personalizado de acordo com as especificações.
- 3.3.22** Deverá englobar todas as disciplinas necessárias no treinamento.
- 3.3.23** Na Capacitação Avançada, deve-se referir à utilização de todas as funcionalidades da ferramenta, especialmente quanto à Administração, Suporte e Customização.
- 3.3.24** Deverá contemplar o planejamento, instalação e parametrização da ferramenta.
- 3.3.25** Deverá ainda conter a administração de ações e regras de negócios, administração de contas e perfis de usuários, administração de formulários e visões, processos de importação, exportação e mapeamento de dados, bem como os itens específicos da ferramenta. Detalhes de projeto e implementação de interfaces que porventura componham o aplicativo ofertado.

Procedimentos de adequação da ferramenta ao ambiente (sistema operacional, segurança, Banco de Dados, backup e rede), necessários à equipe que proverá suporte à ferramenta. Personalização, parametrização, configuração e manutenção do aplicativo proposto. Processos de importação, exportação e mapeamento de dados.

3.3.26 Concluído o treinamento, a Prestadora de Serviço fornecerá, a cada um dos treinandos, o certificado de conclusão, por turma, do curso efetuado.

3.4 Suporte Técnico

3.4.1 O suporte técnico deverá ser realizado no ambiente da contratante.

3.4.2 Todo suporte técnico deverá estar contemplado na garantia do software.

3.4.3 Entende-se por garantia: "Compromisso que o vendedor assume de entregar ao comprador a coisa vendida isenta de defeitos ou de vícios". Ou seja, espera-se que o software seja corretamente mantido pela contratada em pleno funcionamento, sem nenhum tipo de combinação comercial que acarrete em custos para PR.

3.4.4 Qualquer suporte técnico necessário deverá ser de responsabilidade da licitante vencedora, sem qualquer ônus para PR, devendo estar cobertos pela garantia.

3.4.5 Deverá fornecer um sistema com acesso pela internet, um número 0800 ou um número para ligação local (em Brasília) para registro dos chamados.

3.4.6 Deverá fornecer relatório detalhado em cada prestação de serviços de suporte técnico.

3.4.7 Todos os suportes realizados devem ser registrados pela contratada na ferramenta, para medir a qualidade do serviço prestado.

3.4.8 A atualização de versão do software deverá ser de responsabilidade da licitante vencedora durante o período em que durar o contrato.

3.4.9 Os chamados, no momento de sua abertura, terão classificação quanto ao seu grau de urgência e aos padrões exigidos para seu atendimento, de acordo com níveis de serviço abaixo definidos:

3.4.10 "Prioridade 1" significa "Queda do Sistema" ou situação de produto inoperante com impacto em ambiente de produção, como, por exemplo, (i) pane no software ou de outros sistemas de missão crítica da ferramenta. (ii) uma parte substancial de dados de missão crítica apresentar risco de perda ou de ser corrompido. (iii) perda substancial de serviço. (iv) as operações serem seriamente interrompidas. ou (v) um problema em que o software cause falha significativa na rede ou no sistema ou que comprometa a integridade do sistema em geral ou a integridade dos dados quando o software for instalado ou quando estiver em operação (ou seja, travamento do sistema, perda ou corrupção de dados ou perda de segurança do sistema), e que impacte significativamente as operações contínuas em um ambiente de produção e, em cada uma das situações nos itens (i) a (v) acima, não haver qualquer solução alternativa imediatamente disponível.

3.4.11 "Prioridade 2" significa uma situação de alto impacto que possivelmente coloque em risco um ambiente de produção. O software pode operar, mas apresenta graves restrições.

3.4.12 "Prioridade 3" significa uma situação de baixo impacto, podendo a maioria das funções do software ainda ser usada. Entretanto, alguma intervenção pode ser necessária para a prestação dos serviços.

3.4.13 "Prioridade 4" significa: (i) problema ou questão secundário que não afete o funcionamento do software, (ii) um erro na documentação do produto que não tenha efeito significativo sobre as operações ou (iii) uma sugestão para novos recursos ou aperfeiçoamento de produto.

3.4.14 Tratamento de chamados de prioridade "1":

3.4.15 O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo de duas horas, contado a partir da abertura do chamado técnico, efetuada pelo contratante. Tempo total para finalizar o atendimento após início: duas horas.

3.4.16 Tratamento de chamados de prioridade "2":

3.4.17 O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo de quatro horas, contado a partir da abertura do chamado técnico, efetuada pelo contratante. Tempo total para finalizar o atendimento após início: quatro horas.

3.4.18 Tratamento de chamados de prioridade “3”:

3.4.19 O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo total de seis horas, contado a partir da abertura do chamado técnico, efetuada pelo contratante. Tempo total para finalizar o atendimento após início: seis horas.

3.4.20 Tratamento de chamados de prioridade “4”:

3.4.21 O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo total de 24 horas, contado do seguinte ao da abertura do chamado técnico, efetuada pelo contratante. Tempo total para finalizar o atendimento após início: vinte e quatro horas.

3.4.22 Caso o atendimento ultrapasse o tempo total estipulado, o gestor do contrato poderá dependendo da complexidade do problema, reiniciar o prazo por até duas vezes, no máximo. Somente em caso evidente que o chamado não possa ser atendido.

3.4.23 Concluído o chamado (de qualquer prioridade), a contratada fornecerá ao contratante documento, impresso ou em meio eletrônico, em que conste a identificação do chamado técnico, data e hora de início, indicação dos procedimentos realizados, assim como relato referente à constatação de uso inadequado do software, se for o caso. Essas informações devem ser registradas no software, pela contratada, sob supervisão da contratante.

3.4.24 Os prazos de atendimento serão contados dentro da janela horária diária de atendimento, das 8h às 18h, horário de Brasília. Se em algum dia o prazo ultrapassar esta janela horária, a contagem do tempo será interrompida às 18h e reiniciada no dia útil seguinte, a partir das 8h, válido para todas as prioridades.

3.4.25 A contratada deverá emitir relatório mensal, extraído pela própria ferramenta através de dados já cadastrados por ela mesma, contendo informação analítica e sintética sobre os chamados abertos e fechados durante o mês.

3.4.26 Deverão constar no relatório, no mínimo, as seguintes informações: data e hora de abertura do chamado, data e hora do início do atendimento, data e hora do fechamento, nome do técnico do contratante que abriu o chamado, nome do técnico da contratada que efetuou o atendimento, descrição do incidente, nível de prioridade inicial, dados sobre escalonamento e descrição da solução obtida.

3.4.27 Também devem constar as informações indicando a reabertura de chamados, quando for o caso.

3.4.28 A entrega dos relatórios será feita mensalmente e junto com a customização, será condição necessária para o contratante atestar, para fins de pagamento, os serviços e licenças fornecidas.

3.4.29 Para cada registro de não conformidade dos níveis de prioridade citados, será aplicado uma multa sobre o valor total da implantação, descontado do pagamento ao fornecedor, de acordo com a tabela abaixo.

3.4.30 Acordo de Nível de Serviço:

Prioridade	Início do Atendimento	Limite do atendimento após início	Penalidade pelo descumprimento (aplicado no valor da implantação)
1	2h	2h	4%
2	4h	4h	3%
3	6h	6h	2%
4	24h	24h	1%

4. VALOR ESTIMADO

4.1 De acordo com pesquisa realizada no mercado, esta contratação terá um custo total estimado de R\$ 1.035.000,00 (Um milhão, e Trinta e Cinco Mil reais), sendo R\$ 760.000,00 (Setecentos e Sessenta Mil Reais) para **Licenças**, R\$ 150.000,00 (Cento e Cinquenta Mil Reais) para **Implantação** e R\$ 125.000,00 (Cento e Vinte cinco Mil Reais) para **Treinamento**, conforme a planilha de composição de custo abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	QTD	Valor Unit (R\$)	Total(R\$)
1	Licenças (unidade)	15	50.666,66	760.000,00
2	Implantação (módulo)	11	13.636,36	150.000,00
3	Treinamento (alunos)	50	2.500,00	125.000,00
VALOR TOTAL				1.035.000,00

4.2 Os recursos necessários ao atendimento da despesa correrão a conta do Programa de Trabalho 04.126.0750, Ação da Despesa 20030001, e Natureza da Despesa conforme tabela abaixo:

Itens	Natureza da Despesa
1	3.3.9.0.39.93
2	3.3.9.0.39.57
3	3.3.9.0.39.48

5. DO TESTE DE CONFORMIDADE

5.1 O Teste de Conformidade servirá para resguardar a segurança da futura contratação e para indicar preliminarmente que o aplicativo tem condições básicas para atendimento aos requisitos técnicos.

5.2 O aceite do software está condicionado à comprovação das funcionalidades nativas do sistema ou parametrizadas, com aprovação pela pelas áreas técnicas competentes.

5.3 Encerrada a fase de lances, o licitante detentor do melhor lance terá o prazo de 02 (dois) dias úteis, a contar da data de convocação, via chat, para executar o Teste de Conformidade do aplicativo ofertado, para aprovação da fiscalização e aceitação da proposta, sem ônus para PR.

5.4 O prazo para concluir o Teste de Conformidade será de no máximo 5 (cinco) dias úteis, a contar do início do Teste.

5.5 O aplicativo a ser utilizado no Teste de Conformidade não poderá ser diferente do apresentado na proposta de preço.

5.6 Caso o Teste de Conformidade da autora da melhor proposta seja reprovado, a proposta será recusada e será convocada a autora da segunda melhor proposta para realizar o teste, e assim sucessivamente.

5.7 A fim de garantir que a ferramenta adquirida tenha condições de suportar plenamente os processos modelados pela PR, o aplicativo deverá ser aderente às especificações de melhores práticas da *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) em suas versões 2 ou 3 (ITIL v2 ou v3) e também às especificações descritas no Apêndice I do Termo de Referência.

5.8 A PR designará uma comissão técnica que acompanhará a Licitante em todas as etapas do teste.

5.9 A Licitante poderá prover o ambiente de hardware, software e demais recursos no teste de conformidade, observada a tabela em 5.16.

5.10 Deverá prover a execução dos passos descritos no Roteiro Obrigatório, conforme tabela abaixo.

5.11 O roteiro é baseado e compatível com as especificações técnicas constantes no Termo de Referência e em seus Apêndices.

5.12 Poderá ser solicitada, durante a execução do Roteiro Obrigatório, a demonstração de qualquer funcionalidade listada nas especificações técnicas constantes no Termo de Referência e em seus Apêndices.

5.13 Cada empresa poderá enviar, no máximo, dois representantes legais e dois representantes técnicos para acompanhar o teste.

5.14 O teste será realizado, em sessão aberta, nas dependências da Diretoria de Tecnologia da Informação da PR (Praça dos Três Poderes, Palácio do Planalto, Anexo IV - DIRTl) e no horário das 8h às 18h.

5.15 A Licitante terá um prazo de até 5 (cinco) dias úteis para concluir o Teste de Conformidade, sob pena de desclassificação pelo não cumprimento do prazo.

5.16 No Roteiro Obrigatório do Teste de Conformidade, a licitante deverá executar todos os passos descritos abaixo e comprovar, de forma prática, clara e inequívoca, a presença da funcionalidade exigida em cada atividade:

Nº	Na visão da Ferramenta
1	Deverá realizar descoberta de 20 itens de configuração e alimentar o CMDB com os itens descobertos.
2	Criar relacionamentos ou permitir que o operador crie relacionamentos entre os ICs.
3	Visualizar graficamente a árvore de relacionamento dos ICs.
4	Associar automaticamente e permitir que o operador busque, Informações da base de conhecimento para relacionar com ICs.
5	Deverá realizar conexão com o banco de dados ASI e PES para obter as informações necessárias de Patrimônio e Pessoal.
	Na visão de Usuário
1	Deverá acessar o portal web, via intranet ou internet.
2	Deverá cadastrar 30 chamados, com diversos ICs relacionados, incidentes e problemas e de diversos usuários.
3	Deverá retornar um e-mail para uma conta pré - configurada com o número dos chamados e descrição do pedido.
5	Receber uma pesquisa de satisfação após solução de um dos incidentes cadastrados, por e-mail. Automaticamente ao fechamento do chamado.
	Na visão de Operador e Técnico
1	Ao receber o chamado, deve priorizar automaticamente alguns pré – definidos como usuários VIP, equipamentos críticos, setores críticos.
2	Realizar um atendimento com controle remoto, caso seja uma funcionalidade nativa do software.
3	Permitir acesso fácil a base de conhecimento, destacando as informações dos ICs relacionados ao chamado.
4	Vincular automaticamente uma limiar de tempo, para que o sistema gere e envie alertas a cada alteração de status.
5	Escalar automaticamente chamados para um técnico de segundo nível.
6	Alterar automaticamente o status para “em atendimento”, após resposta (por e-mail e por sistema) de um técnico.
7	Abrir problemas associados a incidentes.

8	Enviar um alerta a uma conta pré – configurada, com 5 minutos de chamado, para realizar um teste de Limiar de Tempo.
9	Abrir, classificar, aprovar e agendar e validar uma mudança.
10	Atualizar o CMDB.
11	Criar e publicar um serviço no catálogo de serviços.
12	Criar referências associadas a um serviço publicado.
Na visão de Administração	
1	Deverá customizar e alterar campos.
2	Deverá permitir a criação de <i>workflow</i> , que se refletem em processos na ferramenta.
3	Apresentar um <i>Dashboard</i> com todos os chamados abertos, que apresente todas as informações pertinentes já cadastradas (A contratada deverá cadastrar as informações previamente).
4	Apresentar uma trilha de auditoria de um dos chamados, apontando quem, quando, onde, ICs relacionados, datas, etc.
5	Apresentar relatório gerencial com todos os 30 chamados registrados, com informações percentuais e gráficas de níveis de serviço.
6	Permitir exportar as informações para arquivos.
7	Para comprovar a capacidade de customização, a PR poderá solicitar a qualquer momento uma customização de algum item.

6. QUALIFICAÇÕES DE PESSOAL PARA CONTRATADA

6.1 Os profissionais dos serviços de implantação e treinamento devem possuir as qualificações de certificação oficial ITIL de nível intermediário (*Practitioner* ou *Lifecycle Modules*), comprovados por meio da apresentação do certificado oficial e;

6.2 Escolaridade de Nível Superior, comprovado com Certificado ou Diploma de nível superior reconhecido pelo MEC dos profissionais que atuarão;

6.3 Certificação oficial do fabricante do aplicativo, comprovado por meio da apresentação do certificado (emitido pelo fabricante ou distribuidor autorizado no Brasil).

6.4 Experiência em atividades de implantação de projetos de Gerenciamento de Serviços de TI, comprovados pela cópia da carteira de trabalho ou do contrato de prestação de serviço.

6.5 A qualificação do Preposto deverá ser em atividades de Gestão de Contratos e Gestão de Projetos, comprovadas com cópia da carteira de trabalho ou do contrato de prestação de serviço.

7. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

n°	Atividade	Mês												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Emissão da OS para prestação do serviço	■												
2	Reunião de alinhamento de expectativas													
3	Entrega das licenças do aplicativo (instalação e configuração)													
4	Pagamento das licenças (10%)													
5	Recebimento provisório do aplicativo													
6	Customização de todos os módulos, criação e revisão de documentação	■	■	■	■	■	■							
7	Recebimento definitivo, com as customizações dos módulos						■							
8	Transferência do Conhecimento						■	■	■	■				
9	Pagamento das licenças (90%) e dos módulos implantados						■	■	■					
10	Prestação de serviço de suporte técnico - garantia	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
11	Reunião técnica preparatória para treinamentos e divulgação da política de conscientização					■								
12	Envio para aprovação do material e ementa dos treinamentos						■	■	■	■				
13	Treinamentos						■	■	■	■	■			
14	Aceite e pagamento dos treinamentos											■		

8.VIGÊNCIA DO CONTRATO

8.1 Vigência do Contrato e Cronograma de Pagamento

8.1.1 O Contrato deverá ter vigência de doze (12) meses.

8.1.2 Cronograma de Pagamento:

ITEM	DESCRIÇÃO	QTD	Valor Unit (R\$)	Total(R\$)	PAGAMENTO
1	Licenças (unidade)	15	50.666,66	760.000,00	10% do valor total na entrega das licenças. O restante (90%) após a conclusão da fase de implantação.
2	Implantação (módulo)	11	13.636,36	150.000,00	A cada módulo customizado (no total de 11, conforme apêndice I), será contabilizado 1/11 do valor total do item. O Pagamento total será realizado com todos os módulos em funcionamento.
3	Treinamento (alunos)	50	2.500,00	125.000,00	Pagos quando todos os alunos estiverem capacitados e com certificado emitido.
VALOR TOTAL				1.035.000,00	x

9. DOCUMENTOS INTEGRANTES DA HABILITAÇÃO/PROPOSTA

9.1 Declaração de vistoria, fornecida pela Coordenação-Geral de Atendimento aos usuários (COATE), de que o licitante vistoriou as instalações e sistemas da PR, bem como os pontos de atendimento da DIRTI, DITEL e DILOG. Rubricada a declaração de vistoria, a licitante declara que tem pleno conhecimento das condições técnicas, bem como dos serviços a serem executados, caso seja vencedora da licitação. Declarações já emitidas serão aceitas. A vistoria deverá ser previamente agendada junto à COATE, por meio do telefone (61) 3411-2601. Na vistoria serão apresentados para consulta os documentos de Relatório Avaliação de Nível de Maturidade em ITIL v2, Solução para Automação dos Processos de Gerenciamento de Serviços – Módulo Central de Serviços, Documento de Visão da Solução de Processos de Gerenciamento de Serviços, Especificação de Requisitos não funcionais e Glossário.

9.2 Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante possui experiência e já executou, a contento, serviço de implantação de solução de Gerenciamento de Serviços de TI baseada na biblioteca ITIL que englobe no mínimo os processos de **Gerenciamento de Incidentes (IM = Incident Management)**, **Gerenciamento de Problemas (PM = Problem Management)**, **Gerenciamento de Configurações (SACM = Service Asset & Configuration Management)**, **Gerenciamento do Conhecimento (KM = Knowledge Management)**, **Gerenciamento do Nível de Serviço (SLM = Service Level Management)**, em um parque tecnológico composto por 1.000 (mil) ou mais computadores (entre servidores e estações de trabalho) e com número de usuários igual ou superior a 1.000 (mil). Tais quantitativos são mínimos, tendo em vista que o número de estações de trabalho é 2.500 (dois mil e quinhentos), o número de servidores físicos é 70 (setenta) e

virtuais 60 (sessenta), 166 (cento e sessenta e seis) Switches e 8 (oito) roteadores. Os valores são aproximados.

9.3 Planilha de comprovação técnica (Apêndice II) preenchida, visando facilitar a conferência das funcionalidades exigidas neste TR. Nela deverá haver referência a manuais, “*data-sheet*”, lâminas de produto ou páginas do fabricante publicadas na Internet que comprovem a funcionalidade exigida em cada item das especificações técnicas do Apêndice I. Esta tabela de comprovação e seus anexos (cópia de manuais, “*data-sheet*” ou páginas do fabricante publicadas na Internet) deverão ser encaminhados, no prazo estabelecido no edital para envio da proposta, ao Pregoeiro.

10. TRANSFERÊNCIA DO CONHECIMENTO

10.1 A licitante vencedora deverá um plano para transferência de conhecimentos. Este plano deverá conter, pelo menos, toda a documentação gerada, de todos os serviços prestados, acrescido de outros documentos que sejam adequados ao correto entendimento do serviço executado e os demais do **item 3.2.5**, além de todo histórico de demandas, tais como tabelas de sistemas, bases de dados em formato próprio para importação e exportação, dentre outros.

10.2 É importante ressaltar que todo documento gerado nesse contrato, quanto às informações de negócio, são de posse da Presidência da República, sendo vedada a sua transferência ou retirada.

11. OBRIGAÇÕES DO LICITANTE VENCEDOR

11.1 Fornecer a Presidência da República, os seguintes dados, para fins de prestação de serviços de suporte técnico: Nome, e-mail, dois números de telefone de voz, um fixo e um celular, um número de fax do preposto e seu substituto direto.

11.2 Responsabilizar-se por todos os encargos sociais e impostos sobre serviços e pessoal, inclusive os trabalhistas, bem como pelas despesas relativas a deslocamento, hospedagens, alimentação, passagens, diárias e pagamento de horas extraordinárias do seu corpo técnico.

11.3 Documentar todo trabalho realizado, gerando os documentos e artefatos técnicos necessários para se customizar um software.

12. OBRIGAÇÕES DA PRESIDENCIA DA REPÚBLICA

12.1 Permitir o acesso do pessoal técnico da Licitante vencedora as dependências da PR, devidamente acompanhado de servidores da DIRT, respeitando as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, pessoas e informações.

12.2 Proporcionar ao pessoal técnico da licitante vencedora toda assistência e as facilidades operacionais necessárias para prestação dos serviços.

12.3 Atestar as notas fiscais apresentadas pela licitante vencedora.

12.4 Efetuar o pagamento nas condições e preços pactuados.

12.5 Fornecer para a licitante vencedora os documentos apresentados na etapa de vistoria.

12.6 Fornecer documento constando: Nome, telefone e e-mail dos responsáveis por cada área a ser integrada: DIRT, DITEL e DILOG e nome, telefone e e-mail dos gestores do contrato.

13. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

13.1 A licitante vencedora deverá submeter-se às políticas de segurança da PR e assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados ao Órgão

ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança, sempre atentando aos princípios de:

13.2 Integridade - guardar a exatidão as informações e, ainda, documentar as atividades realizadas, objetivando manter a consistência das informações contidas nos arquivos com as condições reais das instalações.

13.3 Confidencialidade - garantir que as informações sejam acessíveis somente ao pessoal autorizado, não fornecendo arquivos digitalizados ou mesmo impresso a pessoas que não autorizadas pelo gestor do contrato, além disso, sem permissão para o uso da estação de trabalho por seus empregados para atividades diferentes das previstas no contrato, vedado a entrada de pessoas não autorizadas no ambiente disponibilizado pela PR para uso da licitante vencedora.

13.4 Autenticidade - todas as comunicações entre a licitante vencedora e a PR deverão ser formalizadas e todos os documentos devidamente identificados com os dados pessoais dos responsáveis, garantindo a autenticidade dos documentos e a possibilidade de auditoria das atuações das partes envolvidas.

13.5 A licitante vencedora deve comunicar formal e imediatamente ao gestor do contrato da Presidência da República qualquer ponto de fragilidade percebido que exponha a Integridade, Confidencialidade ou Autenticidade das informações e do serviço.

13.6 A licitante vencedora deverá manter sigilo que assume ao assinar o contrato sua ampla responsabilidade pela confidencialidade das informações que venham a ser disponibilizadas pela PR.

14. SANÇÕES

4.1 O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pelo licitante vencedor, sem justificativa aceita pela Presidência da República, resguardados os procedimentos legais pertinentes, poderá acarretar:

a) multa de 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor da contratação, devidamente atualizado, na hipótese de recusa injustificada do licitante vencedor em assinar o contrato, no prazo de 5 (cinco) dias, após regularmente convocado;

b) multa de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento), ao dia sobre a parcela que der causa, em caso de atraso na prestação dos serviços, limitada a incidência a 30 (trinta) dias;

c) multa de 10% (dez por cento), sobre o valor da parcela que der causa, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto na **alínea “b”** ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

d) multa de 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor da contratação, em caso de inexecução total da obrigação;

e) multa de 5% (cinco por cento) calculada sobre o valor da contratação, por infração a qualquer cláusula ou condição pactuada neste instrumento e seus anexos; e

f) advertência.

14.2 Para cada registro de não conformidade dos níveis de prioridade citados em **3.4**, será aplicado uma multa, descrita em **3.4.30**, sobre o valor total da implantação, descontado do pagamento ao fornecedor.

14.3 A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui a possibilidade de responsabilização do licitante vencedor por eventuais perdas e danos causados à Administração.

14.4 A(s) multa(s) deverá(o) ser recolhida(s) no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da(s) comunicação(ões) enviada(s) pela Presidência da República.

14.5 O valor da multa poderá ser descontado da nota fiscal ou crédito existente na Presidência da República, em favor do licitante vencedor, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

14.6 As multas e outras sanções aplicadas só poderão ser relevadas motivadamente e por conveniência administrativa, mediante ato da autoridade competente, devidamente justificado.

14.6 O licitante que convocado no prazo de validade da sua proposta deixar de entregar a documentação exigida para o certame, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do objeto desta licitação, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar no fornecimento licitado, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, e será descredenciado no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste edital e das demais cominações legais.

14.8 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o licitante às sanções previstas no Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005.

14.9 As sanções previstas neste edital são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

14.10 Em qualquer hipótese de aplicação de sanções serão assegurados ao licitante vencedor o contraditório e a ampla defesa.

15. DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1 Para atender os processos ITIL, o aplicativo da licitante vencedora poderá comprovar a aderência por certificações de mercado ou por experiência comprovada, que atende no mínimo os processos de **Gerenciamento de Incidentes (IM = Incident Management)**, **Gerenciamento de Problemas (PM = Problem Management)**, **Gerenciamento de Configurações (SACM = Service Asset & Configuration Management)**, **Gerenciamento do Conhecimento (KM = Knowledge Management)**, **Gerenciamento do Nível de Serviço (SLM = Service Level Management)**.

15.2 A comprovação do disposto no item anterior será realizada por meio da apresentação de certificado original válido ou declaração, emitido por entidades públicas ou privadas.

15.3 A PR, a qualquer momento, poderá requerer à Prestadora de Serviço a apresentação dos documentos necessários para a comprovação da qualificação técnica dos profissionais alocados na prestação do serviço.

APÊNDICE I

Especificações Técnicas do Software

1. CARACTERÍSTICAS GERAIS

1.1 As disciplinas mínimas a serem customizadas na Central de Serviços são:

1.1.1 Gerenciamento de Incidentes, Problemas e Requisições de Serviço

1.1.2 Gerenciamento de Ativos, Configurações e CMDB

1.1.3 Gerenciamento do Conhecimento

1.1.4 Gerenciamento do Nível de Serviço

1.1.5 Gerenciamento de Mudanças e Liberações

1.1.6 Catálogo de Serviços

1.2 Deverá possuir portal Web com orientação gráfica, sem depender de programação, comandos, scripts ou importação de códigos como XML para customização, administração ou configuração.

1.3 Permitir a classificação de usuários como 'vip', atribuindo visualização diferenciada para rápida identificação dos usuários durante o acesso de seu cadastro ou de chamados/mudanças/problemas relacionados com o mesmo.

1.4 Descobrir itens e ativos da rede automaticamente para alimentar as bases de dados necessárias (a distribuição de agentes deve ser realizada pela contratada).

1.5 Permitir distribuição de imagens (clones de sistemas) pela rede, caso seja uma funcionalidade nativa. A contratada poderá fornecer 2 (duas) licenças de um outro software, caso não seja nativa.

1.6 Permitir que técnicos gerenciem remotamente as máquinas dos usuários, com autorização destes, caso seja uma funcionalidade nativa. A contratada poderá fornecer 2 (duas) licenças de outro software compatível, caso não seja nativa.

1.7 Console de administração e gerenciamento das soluções Web ou compatível.

1.8 Consoles separadas, para todos os perfis existentes.

1.9 Possuir um portal de atendimento que possibilite aos usuários da PR abrir chamados técnicos e acompanhar todo o processo de resolução e trâmite dos chamados a partir de qualquer estação de trabalho.

1.10 O portal de atendimento deve possibilitar o acesso a opções de auto-serviço.

1.11 O aplicativo deverá permitir a definição de perfis de usuários e a atribuição de níveis específicos de autorização a cada perfil.

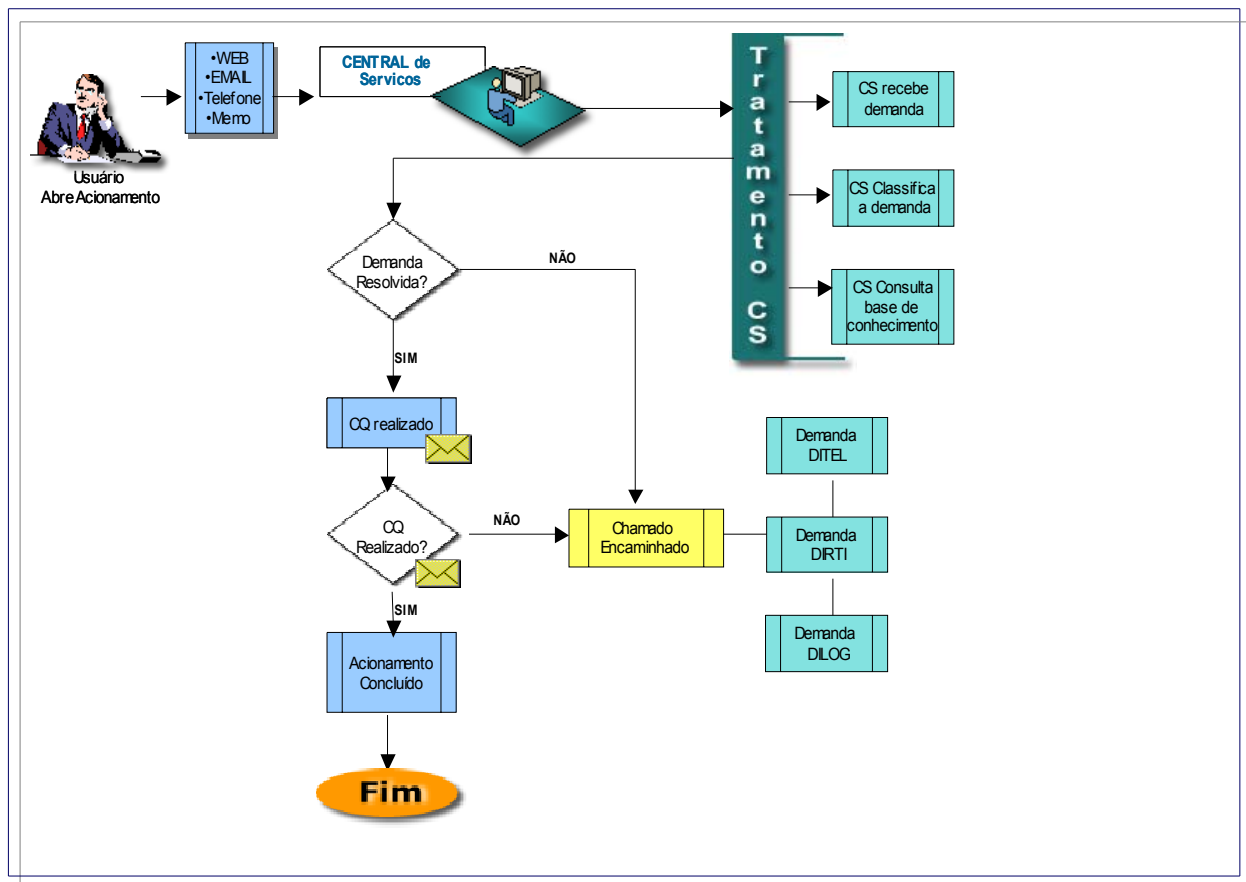
1.12 O aplicativo deverá registrar *logs* detalhados para fins de geração de trilha de auditoria, com informações sobre os eventos referentes à autenticação de usuários e suas ações. O aplicativo deverá permitir a configuração de quais eventos referentes à autenticação de usuários e suas ações serão armazenados em log.

1.13 O aplicativo deverá permitir a visualização de todos os usuários nele conectados, bem como possibilitar que um determinado acesso possa ser finalizado pelo administrador da ferramenta.

1.14 Ser capaz de priorizar e escalar automaticamente os incidentes, com base na categoria do incidente ou no tipo de usuário.

1.15 Software deverá estar adequado para língua portuguesa.

1.16 Quanto ao *WORKFLOW*, o software deverá realizar no mínimo o seguinte fluxo de atendimento:



Fonte: Consultoria SERPRO

1.17 A ferramenta deverá ser suportada pelo workflow nativamente e deverá permitir a customização dos processos.

1.18 A customização deve ser realizada em interface que permita arrastar-e-soltar, ou similar.

1.19 Deverá apresentar lista de tarefas para prover uma visão de portal para usuário final, permitindo que visualizem quais atividades requerem ação e processem atividades como parte do *workflow*.

1.20 Deverá possuir portal para gerenciamento de processos que provê visibilidade de todos os processos para administradores.

2. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES, PROBLEMAS E REQUISIÇÕES DE SERVIÇO

2.1 O registro do chamado deverá ocorrer por meio de formulário Web desenvolvido e disponibilizado pela própria solução.

2.2 usuário deverá ser identificado por meio de integração com sistema de pessoal da PR (PES) e autenticado no sistema por meio do *MS Active Directory*.

2.3 Os itens passíveis de possuir um número de patrimônio devem ser integrados com o software ASI.

2.4 A solução deve permitir diferenciar incidentes de problemas na mesma console.

2.5 Permitir que incidentes sejam classificados de acordo com a prioridade, categoria e informações de situação (status).

- 2.6** Permitir que incidentes registrados associem-se a itens de configuração.
- 2.7** Possuir uma base de conhecimento organizada e dividida por fontes diferentes como sistemas, áreas, empresas ou Órgãos.
- 2.8** Possuir um método de tratamento de e-mails que implemente a abertura de acionamentos a partir do recebimento de um e-mail do usuário final, contendo a solicitação ou descrição do problema enfrentado.
- 2.9** Permitir consulta à base de conhecimento para localização rápida de soluções a problemas.
- 2.10** Permitir que os chamados sejam transferidos para outros técnicos ou grupos solucionadores conforme suas especialidades, terceiros (provedores em geral), com acompanhamento total de passos, histórico de registros, datas, horários e consumo de tempo.
- 2.11** Possuir uma área para notificação dos usuários, que permita publicar mensagens importantes e avisos.
- 2.12** Permitir personalizar os perfis, de acordo com as funcionalidades permitidas e não permitidas, de usuário, operador, técnico, gerente e gestor.
- 2.13** Permitir gerenciar a fila de atendimento.
- 2.14** Permitir envio de advertências aos responsáveis pelos chamados, utilizando disparo automático de e-mails.
- 2.15** Permitir acesso rápido pela intranet, para que o técnico de qualquer terminal remoto de o encaminhamento ao chamado (encerrado, em aguardo, etc).
- 2.16** Possibilitar que as informações geradas possam ser exportadas para uma manipulação externa.
- 2.17** Habilitar uma interface básica e comum para usuários, para que abram chamados via Web e intranet.
- 2.18** Notificar e escalar chamados, que ultrapassem limiares de tempo pré – configuradas pelos gestores.
- 2.19** Possibilitar atribuir prioridade de maneira automática conforme o equipamento e/ou tipo de serviço a executar.
- 2.20** Possibilitar aos usuários efetuar pesquisa de satisfação do cliente através de e-mail.
- 2.21** Controlar os prazos acordados com o usuário, enviando alertas sobre possível quebra de limiares de tempo.
- 2.22** Permitir abertura de chamados via correio eletrônico e receber resposta padronizada com o número do chamado.
- 2.23** Possibilitar a integração com produtos de terceiros para abertura de chamados através de alertas ou correio eletrônico.
- 2.24** Aplicar regras de caixa de entrada (prioridade, rejeição) às mensagens que chegam pelo e-mail, passando por validações, associação automática de prioridade e redirecionamento.
- 2.25** Permitir o controle e gerenciamento dos Erros Conhecidos.
- 2.26** Realizar análise de tendência, permitindo detectar possíveis reincidências em itens de configuração.
- 2.27** Possibilitar inclusão e atualização dos dados contidos na Base de Conhecimento de maneira simples e direta, logo após o fechamento do chamado.
- 2.28** Assegurar que um registro de problema contenha todo o histórico de sua análise, diagnóstico e possa estar associado a uma Requisição de Mudanças.
- 2.29** Emitir relatórios de acompanhamento sobre monitoração de Problemas e Erros Conhecidos.
- 2.30** Enviar avisos automáticos sobre reincidências de problemas.
- 2.31** Possuir painel de monitoramento do tipo *Dashboard* para acompanhamento dos incidentes, problemas, mudanças e seus respectivos status.

3. GERENCIAMENTO DE ATIVOS, CONFIGURAÇÕES E CMDB

- 3.1** Prover Suporte para o Gerenciamento de Softwares.
- 3.2** Realizar o inventário de dispositivos de rede.
- 3.3** Prover visibilidade dos custos dos ativos.
- 3.4** Prover integração, de forma nativa, com os processos ITIL necessários.
- 3.5** Permitir coleta de informação de dispositivos de rede, como servidores, switches e roteadores.
- 3.6** Permitir descobrimento e coleta das informações de hardware, software e sistema operacional.
- 3.7** Permitir agendamento de leituras dos dispositivos.
- 3.8** Permitir descobrimento de componentes de rede.
- 3.9** Permitir o acesso ao CMDB e disponibilizar coletas para identificar o status dos Itens de Configuração. Dessa forma, o Software deve levantar se os itens de configuração estão atualizados.
- 3.10** Atualizar e manter automaticamente os itens de configuração no CMDB.
- 3.11** Permitir a customização das tabelas e colunas pelos usuários do perfil administrador, como por exemplo: adicionar, remover e listar.
- 3.12** Permitir que dados sejam exportados no mínimo nos seguintes formatos: CSV, Microsoft Excel, HTML.
- 3.13** Disponibilizar relatórios dos componentes inventariados que poderão ser montados de forma personalizada.
- 3.14** Disponibilizar os relacionamentos e mapeamento das dependências entre as aplicações e componentes de infra-estrutura.
- 3.15** Disponibilizar graficamente um mapa com a dependência lógica das aplicações e dispositivos de infra-estrutura.
- 3.16** Permitir a identificação dos dispositivos de infra-estrutura que disponibilizam um serviço ou aplicação.
- 3.17** Disponibilizar mapeamento das dependências físicas e lógicas entre os componentes.
- 3.18** Disponibilizar mecanismo que não permita a duplicação de registros no CMDB.
- 3.19** Permitir que a transferência dos dados para o CMDB seja feita por mais de um processo a fim de acelerar a taxa de replicação das informações.
- 3.20** Permitir a criação de parâmetros de configuração para a sincronização dos dados com o CMDB.
- 3.21** Suportar os sistemas operacionais disponíveis na Secretaria: Windows 2000, XP, 2003, 2008 e Windows 7.
- 3.22** Permitir a representação de diversos componentes de infra-estrutura por meio de um IC (Item de Configuração) dentro do CMDB (*Configuration Management Database*).
- 3.23** Os ICs devem representar, no mínimo, os seguintes componentes: servidores, sistemas, ativos de rede, topologia da rede, aplicações e informações de usuários.
- 3.24** Permitir o relacionamento e identificação das dependências entre os ICs.
- 3.25** Possuir a capacidade de criar novos (ICs) e manter as configurações de acordo com a necessidade da PR.
- 3.26** Disponibilizar a visualização dos ICs com todos os ICs referentes ao serviço.
- 3.27** Possuir ferramenta gráfica de importação dos volumes de dados do CMDB.
- 3.28** Possuir mecanismo para registrar e relacionar itens configuráveis (físico) dentro de um processo de TI e aplicação (lógico).

- 3.29** Prover funcionalidade de localização de qualquer processo e dos IC armazenados no CMDB.
- 3.30** Possuir um mecanismo para popular manualmente os ICs no CMDB.
- 3.31** Permitir o armazenamento dos dados manipulados em um CMDB.
- 3.32** Permitir o armazenamento de documentos e arquivos, como anexo, dos itens gerenciados.
- 3.33** Permitir a definição de níveis de autorização para cada campo de IC com, no mínimo, as seguintes opções: nenhum acesso, somente visualização e alteração.
- 3.34** Prover um acesso seguro e controlado ao CMDB.
- 3.35** Prover uma interface gráfica que permita navegar, modificar e extrair informações relacionadas aos ICs, como indicadores de criticidade e classificação de falha de um IC.
- 3.36** Apresentar graficamente o relacionamento pai e filho dos IC, assim como os mapas gerados com a estrutura dos serviços de TIC.
- 3.37** Disponibilizar um catálogo de serviços e seus atributos.
- 3.38** Prover a facilidade de adaptação do catálogo de serviços, assim como as estruturas e modelos.
- 3.39** Permitir a definição de uma estrutura de categorização dos ICs, com a categoria principal e subcategoria.
- 3.40** Possuir capacidade de criar novos ICs e manter o banco de dados de acordo com a necessidade da PR.
- 3.41** Possuir ferramenta gráfica de importação dos volumes de dados do CMDB.
- 3.42** Possuir capacidade de criação de regras e políticas de conciliação de dados.
- 3.43** Possuir capacidade de identificar e unir os dados sobrepondo ou não as informações provenientes de múltiplas fontes de dados.
- 3.44** Possuir capacidade de comparar os dados recebidos automaticamente com as informações contidas no CMDB.
- 3.45** Garantir total integridade entre os itens de configuração, licenças de software, acessos e permissões.
- 3.46** Possuir funcionalidades para registrar e relacionar itens configuráveis (físico) dentro de qualquer processo de TI ou aplicação (lógico).
- 3.47** Prover funcionalidade de localização para qualquer processo de TIC ou IC dos dados armazenados no CMDB.
- 3.48** Prover padronização para o gerenciamento de relacionamentos dos ICs de TIC.
- 3.49** Prover um modelo de dados extensível, sendo possível a adição de novos atributos, categorias e relacionamentos entre os componentes de TIC.
- 3.50** Base de dados central como repositório de todos os itens de configuração da PR devidamente associados entre si e também com os serviços de TI e negócios.
- 3.51** Visão do status contratual (ex: em garantia, contrato de manutenção, leasing ou aluguel e garantia estendida) de ativos críticos para os serviços através de integração com base de ativos.
- 3.52** Identificação automática de softwares instalados e usados nos computadores e servidores críticos para os serviços através de integração com base de ativos.
- 3.53** Representação gráfica do diagrama de associações entre os itens de configuração e serviços ou a outros dados como itens organizacionais e contratos.
- 3.54** Flexibilidade na modelagem de dados de CMDB de forma que o administrador da solução possa criar e alterar tipos de itens, campos e atributos e relacionamentos de acordo com a estrutura de negócios da PR.
- 3.55** Mecanismos para federação, ou seja, consideração de itens de configuração de outras bases através de relacionamento, importação ou sincronização com bases de formatos padrões de mercado como ODBC, XML, TXT, CSV, Oracle e SQL.

3.56 Atribuição de usuário responsável para cada item de configuração, permitindo usuários cadastrados na aplicação, de sistemas federados e importados do *Active Directory*, de forma que seja possível também visualizar os detalhes dos usuários como nome completo, departamento, área de negócios, telefone e e-mail.

3.57 Atribuição de itens de configuração a famílias ou categorias de forma que seja possível a visão destes itens por esta classificação em formato hierárquico.

3.58 Página principal com um resumo de todos os itens do CMDB e funcionalidades implementadas, de forma que os usuários possam rapidamente localizar informações e navegar para áreas específicas do CMDB com o uso de links.

4. GERENCIAMENTO DO CONHECIMENTO

4.1 O software deve contemplar a facilidade de banco de conhecimento para que os operadores do primeiro nível possam utilizá-lo para solucionar chamados recorrentes.

4.2 Deve ser também implantado o conceito de quadro de avisos, para que problemas comuns e recorrentes sejam alertados aos usuários, antes de acionarem a Central de Serviços.

4.3 Deverá controlar os envios às bases de conhecimento, através da imposição de um processo de aprovação.

4.4 Permitir localização rápida de soluções através de pesquisas.

4.5 Criar diferentes bases de conhecimentos de soluções técnicas e de auto-atendimento para acesso diferenciado entre operadores e clientes.

4.6 Permitir criar links para bases de conhecimento públicas.

4.7 Suportar a facilidade de perguntas freqüentes no auto-atendimento Web.

4.8 O software, para a criação do auto-atendimento, deve suportar a facilidade de perguntas freqüentes, bem como perguntas e respostas para problemas conhecidos.

5. GERENCIAMENTO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

5.1 O Software deverá ofertar os meios para permitir que o perfil gestor da PR possa monitorar indicadores de níveis de serviço, a qualquer tempo. Para tanto, é fundamental que o software colete, agrupe e ofereça, automaticamente, visualizações gráficas e estatísticas dos indicadores sem a necessidade de digitação ou exportação de dados, garantindo a instantaneidade das consultas.

5.2 O software deve estar integrado com o catálogo de serviços.

5.3 O software deve estar integrado com a tabela de classificação do chamado.

5.4 Prover pró-atividade no gerenciamento dos níveis de serviços alinhados aos serviços de negócios da PR.

5.5 O software deve ter interface gerencial, para a geração de relatórios gráficos e painéis de controle consolidado para o acompanhamento dos usuários do perfil gestor, visando atuar na gestão dos chamados internalizados.

5.6 Assegurar a existência de relatórios destinados à análise do perfil de chamados separados por unidades da PR, avaliando o desempenho de atendimento dos operadores e técnicos, distribuição dos chamados por hora e dia da semana ou do mês.

5.7 Permitir criar relatórios personalizados, que permitam extrair informações sobre os eventos existentes.

5.8 Permitir o gerenciamento da fila de atendimento, auxiliando o operador na definição da ordem em que os chamados devem ser atendidos através de um contínuo monitoramento de tempo e volume por chamados em fila.

5.9 Permitir remessa de advertências aos operadores pelos chamados, a seus supervisores em caso de atraso no tempo de atendimento, utilizando disparo automático de e-mails.

5.10 As informações geradas nas extrações devem ter a possibilidade de serem exportadas para manipulação externa.

5.11 Fornecer suporte para notificação e escalção, baseados em violação de limiares de tempo (ANO – Acordo de Nível Operacional).

5.12 Atribuir prioridade de maneira automática conforme o usuário do perfil cliente, equipamento e/ou tipo de serviço a executar.

5.13 Controlar os prazos acordados com o usuário do perfil cliente, enviando alertas sobre possível quebra de ANO – Acordo de Nível Operacional.

5.14 Possuir a capacidade de gerar relatórios gerenciais baseados nos dados cadastrados, visando à tomada de decisão.

5.15 Prover relatórios gerenciais e auditoria relacionados ao inventário dos ICs.

5.16 Disponibilizar relatórios gerenciais, em padrão Web, customizáveis de acordo com as necessidades e informações relacionadas à Central de Serviços.

5.17 Permitir a criação de relatórios padronizados.

5.18 O software deve ser capaz de manter o histórico de todo o processo de tratamento de chamados.

5.19 Alertar qualquer mudança ocorrida nos ICs, para que estes sejam colocados em análise de riscos, pelos operadores. O inventário deve estar sempre atualizado e os dados históricos devem ser mantidos para comparações.

5.20 Política de Gerenciamento - Permitir a aprovação de alterações nos ICs, com a finalidade de garantir que os gestores dos ativos tenham conhecimento das alterações realizadas nas suas gerências.

5.21 Manter o banco de dados de gerenciamento de configuração (CMDB) sincronizado com o módulo de inventário, com a finalidade de manter o inventário atualizado e confiável, além de proporcionar os indicadores de riscos destes ativos.

5.22 Classificação ascendente ou descendente para um ou mais campos selecionados.

5.23 Filtros para qualquer campo através de operadores igual, maior que, menor que, maior ou igual, diferente e caractere curinga.

5.24 Operadores booleanos E ou OU ao usar múltiplos filtros.

5.25 Cálculos de adição, subtração, divisão e multiplicação.

5.26 Funções, soma e média.

5.27 Associação de múltiplas tabelas independente de seu relacionamento formal no banco de dados.

5.28 Desenvolvimento de relatórios por *queries* diretas ao banco de dados opcionalmente caso seja desejado relatórios específicos avançados.

5.29 Visualização relatórios através de endereço Web individual de forma que possa ser aproveitado para inserções em intranets e portais Web.

5.30 Possibilidade de criar relatórios em lista, tabela dinâmica, *drill-down* e gráficos.

6. GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS E LIBERAÇÕES

6.1 Permitir a definir e implementar processos padrões para gerenciar o ciclo de vida das mudanças e suas reduções de riscos.

6.2 Encaminhar requisições de mudanças para a autorização pela equipe adequada, assim como está descrito no ITIL. Por Exemplo: Categoria 1 - Gerente de Mudanças. Categoria 2 - Comitê de Mudanças. Categoria 3 - Executivo de TI.

6.3 Fazer registro de informações e avaliação de impacto no registro de mudança, a fim de apoiar o processo de autorização de mudanças.

- 6.4** Permitir o agendamento de mudanças.
- 6.5** Permitir o registro de procedimentos afim de desfazer registros de mudanças realizados equivocadamente.
- 6.6** Possuir notificações e escalonamento de mudanças assim que acordos de níveis de serviços forem ultrapassados.
- 6.7** Avaliar, controlar e gerenciar riscos associados a mudanças.
- 6.8** Possuir um módulo de Gerenciamento de Liberação, permitindo a governança do processo operacional do Gerenciamento de Mudança.
- 6.9** Detectar colisões de mudanças e prover a capacidade de gestão e resolução de conflitos de mudanças.
- 6.10** Possuir o Gerenciamento de impacto de mudanças a partir de simulações de impacto.
- 6.11** Realizar o fechamento de erros conhecidos, problemas e incidentes quando uma mudança relacionada for implementada com sucesso.
- 6.12** Prover a formalização do processo de liberação para melhorar a eficiência do processo.
- 6.13** Prover a identificação dos impactos e riscos das mudanças propostas com relação aos processos de negócios e as atividades operacionais.
- 6.14** Prover a automação das mudanças menos complexas melhorando a eficiência da operação de TI.
- 6.15** Prover controle de todos os eventos cadastrados no calendário de TI, reduzindo os riscos de mudanças conflitantes e com impacto no processo de negócio.
- 6.16** Prover a criação, controle e o gerenciamento das tarefas dependentes de cada mudança.
- 6.17** Prover manutenção, controle e visibilidade das conformidades definidas para o gerenciamento de mudanças.
- 6.18** Prover a entrega, gerenciamento de processos, e planejamento da capacidade que ajudem a área de TI aumentar a sua eficiência operacional.
- 6.19** Integrar com a solução de gerenciamento de configuração de forma nativa, permitindo o controle total do ciclo de vida de uma mudança, considerando as etapas de identificação, planejamento, implementação, verificação e versionamento.
- 6.20** Assegurar que somente pessoal autorizado possa criar aprovar ou encerrar uma requisição de mudança.
- 6.21** Garantir o acompanhamento de forma estruturada das diferentes fases e atividades de uma mudança
- 6.22** Permitir que a equipe da gestão de mudanças e os responsáveis por testar, construir e verificar, possam atualizar os registros das requisições de mudanças.
- 6.23** Disponibilizar um cronograma detalhado com todas as ações envolvidas em uma mudança.
- 6.24** Fornecer relatórios completos sobre as requisições de mudanças para criação de estatísticas e aperfeiçoamento do processo (acompanhamento, status, aprovações, encerramento).
- 6.25** Existir métodos de priorização automáticos para as requisições de mudança.
- 6.26** Enviar um pedido automático de avaliação de impacto para os proprietários dos itens de configuração envolvidos na mudança.
- 6.27** Avisar automaticamente todos os envolvidos quando uma solicitação de mudança ultrapassar o tempo limite especificado para uma determinada ação.
- 6.28** Enviar alertas automáticos para realização de revisões para mudanças já executadas.

7. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- 7.1** A contratada deverá montar o catálogo de serviços, com a descrição dos serviços de TI que são prestados para os usuários pela PR.

7.2 O levantamento e organização das informações deverão ser realizados durante a implantação.

7.3 O catálogo deverá descrever as características dos serviços através das funcionalidades e garantias providas e quais grupos de usuários são clientes de cada serviço de TI.

7.4 Os serviços de TI devem ser descritos com base nas seguintes informações:

7.4.1 Descrição do serviço

7.4.2 Disponibilidade

7.4.3 Suporte

7.4.4 Capacidade

7.4.5 Mudanças

7.4.6 Usuários

7.4.7 Segurança

7.4.8 Continuidade do Serviço

7.5 O catálogo de serviços deverá permitir o agrupamento, em categorias, de serviços relacionados.

7.6 O aplicativo deverá permitir a publicação de um portal, com interface amigável e customizável, onde serão apresentados os serviços disponíveis aos usuários, listados em categorias e com possibilidade de associação de imagens a cada categoria.

Apêndice II
Tabela de Itens

PLANILHA DE COMPROVAÇÃO TÉCNICA

Item Apêndice I	Nome do documento do licitante	Página do documento

Informações Gerais Apêndice II

1. Nos itens que não se aplicarem apresentação de documentação, colocar **NSA (não se aplica)**.
2. Todos os itens solicitados no apêndice I devem ser comprovados e são obrigatórios.
Deverão ser atendidos pelo aplicativo de forma nativa ou por meio de parametrização.
 - a. Entenda-se por forma nativa as características já existentes no aplicativo principal ou em seus módulos adicionais e que não exijam adaptação de ferramentas, implementação ou codificação de funcionalidades.
 - b. Entenda-se por parametrização a modificação de fluxos de trabalho, de aparência, de campos existentes nas telas, de tabelas do banco de dados, de outras características e recursos do aplicativo por meio de ferramentas a ele integradas, sem a necessidade de codificação de novas funcionalidades e preferencialmente utilizando-se de recursos de arrastar e soltar (ou similar).
 - c. Para todos os itens atendidos por meio de parametrização, as customizações necessárias para entrega da Solução ora solicitada deverão ser implementadas pela Prestadora de Serviço, sem qualquer ônus adicional para a PR, estando o recebimento definitivo condicionado à comprovação do atendimento de todas as funcionalidades exigidas.

3. A Licitante deverá repetir a impressão do Apêndice II em quantas páginas forem necessárias até a completa comprovação de todos os itens, enumerados para facilitar a conferência.

Elaborado por

Antonio Fernandes Soares Netto

Gestor de Tecnologia da Informação – DIRTI/COATE

Aprovado por

Ramon Eduardo Barros Barreto

Coordenador Geral de Atendimento à Usuários - COATE

RESPONSÁVEIS DEMANDANTES

Maurício Marques

Diretor de Tecnologia da Informação

Álvaro Henrique Matias Pereira

Diretor da Diretoria de Recursos Logísticos

ANEXO II

PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, Nº 137/2010

PROCESSO Nº 00160.000684/2010-97

**PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS
(Proposta Comercial)**

Referência: Pregão nº 137/2010

Data de Abertura: ____/____/2011

ITEM	DESCRIÇÃO	QTD	Valor Unit (R\$)	Total(R\$)
1	Licenças (unidade)	15		
2	Implantação (módulo)	11		
3	Treinamento (alunos)	50		
VALOR GLOBAL				

1. Observações:

a) Prazo de validade da proposta de 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

2. Declaração:

a) declaração expressa de estarem incluídos no preço cotado todos os impostos, taxas, fretes, seguros, bem como quaisquer outras despesas, diretas e indiretas, incidentes sobre o objeto deste Pregão, nada mais sendo lícito pleitear a esse título.

3. Dados da empresa:

EMPRESA/RAZÃO SOCIAL:

ENDEREÇO:

CEP:

CNPJ:

INSCRIÇÃO ESTADUAL:

TELEFONE:

BANCO:

E-MAIL:

AGÊNCIA:

FAX:

CONTA-CORRENTE:

4. Qualificação do preposto autorizado a assinar o contrato:

Nome completo:

CPF:

RG:

CARGO:

NACIONALIDADE:

_____, ____ de _____ de 2012.

(Nome completo do declarante)

(Nº da CI do declarante)

(Assinatura do declarante)

ANEXO III

PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, Nº 137/2010

PROCESSO Nº 00160.000684/2010-97

MINUTA DE CONTRATO

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, QUE,
ENTRE SI, FAZEM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA
PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, E A EMPRESA**

.....

PROCESSO Nº 00160.000684/2010-97

CONTRATO Nº /2011

A **UNIÃO**, por intermédio da Presidência da República, CNPJ nº 00.394.411/0001-09, neste ato representada pelo Diretor de Recursos Logísticos da Secretaria de Administração, Senhor **ÁLVARO HENRIQUE MATIAS PEREIRA**, brasileiro, residente e domiciliado nesta cidade, CPF nº 120.168.291-68, de acordo com a competência prevista no art. 1º da Portaria nº 07, de 08/01/2008, publicada no Diário Oficial da União de 09/01/2008, doravante designada simplesmente **CONTRATANTE**, e a empresa, CNPJ nº, com sede à, telefone / fax nº (...), neste ato representada pelo Senhor, portador da Carteira de Identidade nº- SSP/...., e do CPF nº, doravante designada simplesmente **CONTRATADA**, têm, entre si, acordado os termos deste Contrato, objeto do Pregão nº 137/2010, consoante consta do Processo nº 00160.000684/2010-97, sujeitando-se as partes Leis nºs 10.520, de 17 de julho de 2002, 8.248, de 23 de outubro de 1991, e a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, e os Decretos nºs. 5.450, de 31 de maio de 2005, 7.174, de 12 de maio de 2010 e 6.204, de 5 de setembro de 2007, a IN SLTI/MP Nº 02, DE 11 de outubro de 2010, e, subsidiariamente, a Lei nº 8.666/93, e suas alterações, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

Este Contrato tem por objeto prestação de serviço para fornecimento de Solução para uma Central de Serviços, em conformidade com ITIL, composto por licenças, implantação, treinamento e suporte técnico, conforme especificações constantes neste Contrato.

Subcláusula Única – Vinculam-se ao presente Contrato o Edital do Pregão nº 137/2010 e seus Anexos, bem como a proposta da **CONTRATADA**, os quais constituem parte deste instrumento, independentemente de sua transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

I - São obrigações da **CONTRATADA**, além de outras assumidas neste Contrato:

- 1) Cumprir todas as exigências constantes do edital e seus anexos.
- 2) Fornecer a **CONTRATANTE**, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da data de assinatura deste Contrato, os seguintes dados, para fins de prestação de serviços de suporte técnico: Nome, e-mail, dois números de telefone de voz, um fixo e um celular, um número de fax do preposto e seu substituto direto.
- 3) Responsabilizar-se por todos os encargos sociais e impostos sobre serviços e pessoal, inclusive os trabalhistas, bem como pelas despesas relativas a deslocamento, hospedagens, alimentação, passagens, diárias e pagamento de horas extraordinárias do seu corpo técnico.

- 4) Documentar todo trabalho realizado, gerando os documentos e artefatos técnicos necessários para se customizar o software.
- 5) Submeter-se às políticas de segurança da **CONTRATANTE** e assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados ao Órgão ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança, sempre atentando aos princípios de:
- 5.1) **Integridade** - Guardar a exatidão as informações e, ainda, documentar as atividades realizadas, objetivando manter a consistência das informações contidas nos arquivos com as condições reais das instalações.
- 5.2) **Confidencialidade** - Garantir que as informações sejam acessíveis somente ao pessoal autorizado, não fornecendo arquivos digitalizados ou mesmo impresso a pessoas que não autorizadas pelo gestor do contrato, além disso, sem permissão para o uso da estação de trabalho por seus empregados para atividades diferentes das previstas no contrato, vedado a entrada de pessoas não autorizadas no ambiente disponibilizado pela **CONTRATANTE** para uso da licitante vencedora.
- 5.3) **Autenticidade** - Todas as comunicações entre a **CONTRATADA** e a **CONTRATANTE** deverão ser formalizadas e todos os documentos devidamente identificados com os dados pessoais dos responsáveis, garantindo a autenticidade dos documentos e a possibilidade de auditoria das atuações das partes envolvidas.
- 6) Comunicar formal e imediatamente ao gestor deste Contrato qualquer ponto de fragilidade percebido que exponha a Integridade, confidencialidade ou autenticidade das informações e do serviço.
- 7) Manter sigilo que assume ao assinar este Contrato sua ampla responsabilidade pela confidencialidade das informações que venham a ser disponibilizadas pela **CONTRATANTE**.
- 8) Indicar formalmente o preposto, visando estabelecer contatos com o representante da **CONTRATANTE** durante a execução deste Contrato.
- 9) Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste Contrato, sem prévia autorização da **CONTRATANTE**.
- 10) Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar à **CONTRATANTE** ou a terceiros em razão de ação ou omissão dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.
- 11) Responsabilizar-se pelos ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos, ocorridos por culpa sua ou de qualquer de seus empregados e preposto, obrigando-se, outrossim, por quaisquer responsabilidade decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros, que venham a ser exigida por força de Lei, ligadas ao cumprimento deste Contrato.
- 12) Prestar esclarecimento à **CONTRATANTE** sobre eventuais atos ou fatos noticiados que a envolvam, independentemente de solicitação.
- 13) Manter durante toda a execução deste Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital do Pregão nº 137/2010.

Subcláusula Única – A associação da **CONTRATADA** com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação só serão admitidas quando apresentada a documentação comprobatória que justifique quaisquer das ocorrências, e desde que não afetem a boa execução deste Contrato.

II - São obrigações da **CONTRATANTE**, além de outras assumidas neste Contrato:

- 1) Permitir o acesso do pessoal técnico da **CONTRATADA** as dependências da **CONTRATANTE**, devidamente acompanhado de servidores da DIRT, respeitando as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, pessoas e informações.
- 2) Proporcionar ao pessoal técnico da **CONTRATADA** toda assistência e as facilidades operacionais necessárias para prestação dos serviços.
- 3) Atestar as notas fiscais apresentadas pela **CONTRATADA**.
- 4) Fornecer para a **CONTRATADA** os documentos apresentados na etapa de vistoria.
- 5) Fornecer documento constando: Nome, telefone e e-mail dos responsáveis por cada área a ser integrada: DIRT, DITEL e DILOG e nome, telefone e e-mail dos gestores deste Contrato.
- 6) Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitado pela **CONTRATADA** com relação ao objeto deste Contrato.
- 7) Efetuar o pagamento nas condições e preços pactuados.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA FISCALIZAÇÃO

A **CONTRATANTE** nomeará um gestor titular e um substituto, para executar a fiscalização deste Contrato, que registrará todas as ocorrências e as deficiências verificadas em relatório próprio, cuja cópia será encaminhada à **CONTRATADA**, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

Subcláusula Única - As exigências e a atuação da fiscalização pela **CONTRATANTE** em nada restringe a responsabilidade, única, integral e exclusiva da **CONTRATADA**, no que concerne ao objeto deste Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO E DO PAGAMENTO

Os pagamentos serão creditados em nome da **CONTRATADA**, mediante ordem bancária em conta corrente por ela indicada ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas neste Contrato, conforme cronograma físico financeiro, abaixo, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela, mediante apresentação, aceitação e atesto do gestor deste Contrato, nos documentos hábeis de cobrança.

ITEM	DESCRIÇÃO	QDE.	VALOR UNIT R\$	TOTAL R\$	PAGAMENTO
01	LICENÇAS (UNIDADE)	15			10% DO VALOR TOTAL NA ENTREGA DAS LICENÇAS. O RESTANTE (90%) APÓS A CONCLUSÃO DA FASE DE IMPLANTAÇÃO.
02	IMPLANTAÇÃO (MÓDULO)	11			A CADA MÓDULO CUSTOMIZADO (NO TOTAL DE 11, CONFORME APÊNDICE I), SERÁ CONTABILIZADO 1/11 DO VALOR TOTAL DO ITEM. O PAGAMENTO TOTAL SERÁ REALIZADO COM TODOS OS MÓDULOS EM

					FUNCIONAMENTO.
03	TREINAMENTO (ALUNOS)	50			PAGOS QUANDO TODOS OS ALUNOS ESTIVEREM CAPACITADOS E COM CERTIFICADO EMITIDO.
VALOR TOTAL					XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXX

Subcláusula Primeira – Os pagamentos mediante a emissão de qualquer modalidade de ordem bancária, será realizado desde que a **CONTRATADA** efetue cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente no que se refere à retenções tributárias.

Subcláusula Segunda - Para execução dos pagamentos de que trata esta Cláusula, a **CONTRATADA** deverá fazer constar da nota fiscal correspondente, emitida sem rasura, em letra bem legível e em nome da Secretaria de Administração da Presidência da República, CNPJ nº 00.394.411/0001-09, o número de sua conta bancária, o nome do Banco e a respectiva Agência.

Subcláusula Terceira - Caso a **CONTRATADA** seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

Subcláusula Quarta - A nota fiscal correspondente deverá ser entregue, pela **CONTRATADA**, diretamente ao gestor deste Contrato, que somente atestará e liberará para pagamento, quando cumpridas pela **CONTRATADA** todas as condições pactuadas.

Subcláusula Quinta - Havendo erro na nota fiscal ou circunstâncias que impeçam a liquidação da despesa, ela será devolvida à **CONTRATADA** e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal não acarretando qualquer ônus para a **CONTRATANTE**.

Subcláusula Sexta - No caso de eventual atraso de pagamento, mediante pedido da **CONTRATADA**, o valor devido será atualizado financeiramente, desde que a **CONTRATADA** não tenha concorrido de alguma forma, para tanto, fica convencionado que o índice de compensação financeira devido será calculado mediante a aplicação da seguinte fórmula:

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

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;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = \frac{(TX)}{365} \quad I = \frac{(6/100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

Subcláusula Sétima - A compensação financeira, no caso de atraso considerado, será incluída na nota fiscal/fatura seguinte ao da ocorrência.

Subcláusula Oitava - No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na nota fiscal/fatura, serão estes restituídos a **CONTRATADA**, para as correções solicitadas, não

respondendo a **CONTRATANTE** por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação do pagamento correspondente.

Subcláusula Nona – Para o pagamento a **CONTRATANTE** realizará consulta prévia ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, para identificar possível proibição de contratar com o Poder Público e verificar a manutenção das condições de habilitação da **CONTRATADA**.

Subcláusula Décima – Constatada a situação de irregularidade da **CONTRATADA** junto ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ela será notificada, por escrito, para que no prazo de **30 (trinta) dias** regularize sua situação junto ao SICAF ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa, sob pena de rescisão contratual.

Subcláusula Décima Primeira – O prazo estipulado poderá ser prorrogado, a critério da Administração.

Subcláusula Décima Segunda - Qualquer alteração nos dados bancários deverá ser comunicada à **CONTRATANTE**, por meio de carta, ficando sob inteira responsabilidade da **CONTRATADA** os prejuízos decorrentes de pagamentos incorretos devido à falta de informação.

Subcláusula Décima Terceira - Os pagamentos efetuados pela **CONTRATANTE** não isentam a **CONTRATADA** de suas obrigações e responsabilidades assumidas

CLÁUSULA QUINTA – DA GARANTIA CONTRATUAL

No prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura deste Contrato e retirada da nota de empenho a **CONTRATADA** deverá apresentar garantia no valor de **R\$** (.....), correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total deste Contrato, prevista no artigo 56 da Lei nº 8.666/1993, na modalidade de

Subcláusula Primeira – O descumprimento do prazo implicará em multa nos termos do item 1 da Cláusula Nona deste Contrato.

Subcláusula Segunda – A garantia prestada pela **CONTRATADA** será liberada no prazo de 10 (dez) dias úteis, após o término da vigência deste Contrato, mediante a certificação pelo gestor de que trata a Cláusula Terceira deste Contrato de que os serviços foram realizados a contento.

Subcláusula Terceira – Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação, ou reduzido em termos reais por desvalorização da moeda de forma que não mais represente 5% (cinco por cento) do valor total deste Contrato, a **CONTRATADA** se obriga a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a contar da data em que for notificada pela **CONTRATANTE**.

Subcláusula Quarta - A garantia deverá ser atualizada nos casos de aditamento e/ou alteração financeira do Contrato.

Subcláusula Quinta - A garantia deverá cobrir toda a vigência contratual, estendendo-se até 60 dias após o seu término.

CLÁUSULA SEXTA – DO ACRÉSCIMO E DA SUPRESSÃO

No interesse da **CONTRATANTE** o objeto deste Contrato poderá ser suprimido ou aumentado até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado da contratação, facultada a supressão além desse limite, por acordo entre as partes, conforme disposto no artigo 65, parágrafos primeiro e segundo, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA

Este Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada desde que ocorra algum dos motivos previstos no art. 57, §1º, da Lei 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Os recursos necessários ao atendimento das despesas no valor total de R\$ (.....), correrão a conta do PTRES: 000947; Natureza da Despesa: 339039.

CLÁUSULA NONA - DAS SANÇÕES

O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, sem justificativa aceita pela **CONTRATANTE**, resguardados os procedimentos legais pertinentes, poderá acarretar:

- 1) Multa de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento), ao dia, sobre a parcela que der causa, em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 30 (trinta) dias.
- 2) Multa de 10% (dez por cento), sobre o valor da parcela que der causa, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no item anterior ou de inexecução parcial da obrigação assumida.
- 3) Multa de 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor da contratação, em caso de inexecução total da obrigação assumida.
- 4) Multa de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor da contratação, por infração a qualquer cláusula ou condição pactuada neste instrumento.
- 5) Advertência.
- 6) Além das sanções acima previstas, para cada registro de não conformidade dos níveis de prioridade citados, será aplicado uma multa sobre o valor total da implantação, descontado do pagamento ao fornecedor, de acordo com a tabela abaixo.
- 7) Acordo de Nível de Serviço:

PRIORIDADE	INÍCIO DO ATENDIMENTO	LIMITE DO ATENDIMENTO APÓS INÍCIO	PENALIDADE PELO DESCUMPRIMENTO (APLICAÇÃO NO VALOR DA IMPLANTAÇÃO)
1	2H	2H	4%
2	4H	4H	3%
3	6H	6H	2%
4	24H	24H	1%

7.1) Os chamados, no momento de sua abertura, terão classificação quanto ao seu grau de urgência e aos padrões exigidos para seu atendimento, de acordo com níveis de serviço abaixo definidos:

7.1.1) “**Prioridade 1**” - Significa "Queda do Sistema" ou situação de produto inoperante com impacto em ambiente de produção, como, por exemplo, (i) pane no software ou de outros sistemas de missão crítica da ferramenta. (ii) uma parte substancial de dados de missão crítica apresentar risco de perda ou de ser corrompido. (iii) perda substancial de serviço. (iv) as operações serem seriamente interrompidas. ou (v) um problema em que o software cause falha significativa na rede ou no sistema ou que comprometa a integridade do sistema em geral ou a integridade dos dados quando o software for instalado ou quando estiver em operação (ou seja, travamento do sistema, perda ou corrupção de

dados ou perda de segurança do sistema), e que impacte significativamente as operações contínuas em um ambiente de produção e, em cada uma das situações nos itens (i) a (v) acima, não haver qualquer solução alternativa imediatamente disponível.

7.1.2) "**Prioridade 2**" - Significa uma situação de alto impacto que possivelmente coloque em risco um ambiente de produção. O software pode operar, mas apresenta graves restrições.

7.1.3) "**Prioridade 3**" - Significa uma situação de baixo impacto, podendo a maioria das funções do software ainda ser usada. Entretanto, alguma intervenção pode ser necessária para a prestação dos serviços.

7.1.4) "**Prioridade 4**" - Significa: (i) problema ou questão secundário que não afete o funcionamento do software, (ii) um erro na documentação do produto que não tenha efeito significativo sobre as operações ou (iii) uma sugestão para novos recursos ou aperfeiçoamento de produto.

7.1.5) Tratamento de chamados de prioridade "1":

7.1.5.1) O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo de duas horas, contado a partir da abertura do chamado técnico, efetuada pelo contratante. Tempo total para finalizar o atendimento após início: duas horas.

7.1.6) Tratamento de chamados de prioridade "2":

7.1.6.1) O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo de quatro horas, contado a partir da abertura do chamado técnico, efetuada pelo contratante. Tempo total para finalizar o atendimento após início: quatro horas.

7.1.7) Tratamento de chamados de prioridade "3":

7.1.7.1) O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo total de seis horas, contado a partir da abertura do chamado técnico, efetuada pelo contratante. Tempo total para finalizar o atendimento após início: seis horas.

7.1.8) Tratamento de chamados de prioridade "4":

7.1.8.1) O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo total de 24 horas, contado do seguinte ao da abertura do chamado técnico, efetuada pelo contratante. Tempo total para finalizar o atendimento após início: vinte e quatro horas.

8) As ocorrências desta Cláusula, bem como as penalidades resultantes serão formalizadas por meio de notificação, via Ofício.

Subcláusula Primeira - A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui a possibilidade de responsabilização da **CONTRATADA** por eventuais perdas e danos causados à Administração.

Subcláusula Segunda - A multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela **CONTRATANTE**.

Subcláusula Terceira - O valor da multa poderá ser descontado da nota fiscal ou crédito existente na **CONTRATANTE**, em favor da **CONTRATADA**, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

Subcláusula Quarta - As multas e outras sanções aplicadas só poderão ser relevadas, motivadamente e por conveniência administrativa, mediante ato da autoridade competente, devidamente justificado.

Subcláusula Quinta - Caso a **CONTRATADA** venha a falhar ou fraudar na execução deste Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e, será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Contrato e das demais cominações legais.

Subcláusula Sexta - A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a **CONTRATADA** às sanções prevista no Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005.

Subcláusula Sétima - As sanções previstas neste Contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

Subcláusula Oitava - Em qualquer hipótese de aplicação de sanções serão assegurados à **CONTRATADA** o contraditório e ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA RESCISÃO

Este Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, independentemente de notificações ou interpelações judiciais ou extrajudiciais, com base nos motivos previstos nos arts. 77 e 78, na forma do art. 79 da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA PUBLICAÇÃO

A **CONTRATANTE** providenciará a publicação resumida do presente instrumento, nos termos do § único do art. 61, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO FORO

As questões decorrentes da execução deste Contrato, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal, no Foro de Brasília/DF, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E assim, por estarem de pleno acordo com o que neste instrumento é pactuado, assinam o presente Contrato em 2 (duas) vias de igual forma e teor, para que produzam os efeitos dele decorrente.

Brasília/DF, de de 2011.

ÁLVARO HENRIQUE MATIAS PEREIRA
Diretor de Recursos Logísticos da Presidência da República

CONTRATADA