



**MINISTÉRIO DO TURISMO  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA  
COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS  
COORDENAÇÃO DE RECURSOS LOGÍSTICOS**

**ANEXO V DO EDITAL**

**TERMO DE RECEBIMENTO DO EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2010**

EMPRESA: \_\_\_\_\_

ENDEREÇO: \_\_\_\_\_

CNPJ/MF DA EMPRESA: \_\_\_\_\_

TELEFONE: \_\_\_\_\_

FAX: \_\_\_\_\_

E-MAIL: \_\_\_\_\_

Recebi do Ministério do Turismo, cópia do **Edital do Pregão Eletrônico nº 06/2010**, com encaminhamento das **Propostas de Preços, exclusivamente por intermédio do sistema eletrônico, no site [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br) a partir de 18/11/2010, até o horário limite da sessão pública, ou seja, às 10h00min, horário de Brasília, do dia 30/11/2010**, no 2º Andar, sala 232 (CPL), Esplanada dos Ministérios, Bloco "U", em Brasília-DF.

Brasília, de ..... de 2010.

\_\_\_\_\_  
Nome/Cargo do Representante da Empresa

Senhor Licitante, visando a comunicação futura entre este Ministério e essa empresa, solicito o preenchimento **LEGÍVEL E CORRETO** do termo de recebimento do edital e remeter à Comissão, por meio do e-mail: [cpl@turismo.gov.br](mailto:cpl@turismo.gov.br).

**A falta da remessa do termo exige a Administração da comunicação de eventuais retificações ocorridas no instrumento convocatório e de quaisquer informações adicionais.**



**MINISTÉRIO DO TURISMO  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA  
COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS  
COORDENAÇÃO DE RECURSOS LOGÍSTICOS**

**EDITAL DE LICITAÇÃO**

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2010  
PROCESSO Nº 72045.000197/2010-51**

1.1 **OBJETO:** A presente Licitação tem por objeto a eventual contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Assessoria Técnica e Sustentação de Produtos e Serviços de Tecnologia da Informação (TI) do Ministério do Turismo, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

ANEXO I: Termo de Referência  
ANEXO II: Modelo Proposta de Preços  
ANEXO III: Modelo de Declarações  
ANEXO IV: Minuta de Contrato  
ANEXO V: Termo de Recebimento do Edital

<b>ITEM</b>	<b>ÍNDICE</b>
1	DO OBJETO
2	DA PARTICIPAÇÃO
3	DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO
4	DO ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS
5	DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA
6	DA ABERTURA DA SESSÃO
7	DA FORMULAÇÃO DOS LANCES
8	DA DESCONEXÃO
9	DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS
10	DA HABILITAÇÃO
11	DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO
12	DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS
13	DOS RECURSOS
14	DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO
15	DAS OBRIGAÇÕES DO MINISTÉRIO DO TURISMO
16	DAS OBRIGAÇÕES DA LICITANTE VENCEDORA
17	DO CONTRATO
18	DA GARANTIA CONTRATUAL
19	DA RESCISÃO
20	DOS CRITÉRIOS PARA FATURAMENTO
21	DO PAGAMENTO
22	DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA
23	DA VIGÊNCIA
24	DA REACTUAÇÃO E DO REAJUSTE DOS PREÇOS
25	DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
26	DAS DISPOSIÇÕES GERAIS



**MINISTÉRIO DO TURISMO  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA  
COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS  
COORDENAÇÃO DE RECURSOS LOGÍSTICOS**

**EDITAL DE LICITAÇÃO**

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2010**

PROCESSO Nº **72045.000197/2010-51**

Tipo de Licitação: **MENOR PREÇO POR ITEM**

Data da Abertura: **30/11/2010**

Data e horário do início do recebimento das propostas: **18/11/2010 às 09h00min.**

Data e horário do término do recebimento das propostas: **30/11/2010 às 10h00min**

Endereço: [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)

A União, por intermédio do Ministério do Turismo, mediante o(a) Pregoeiro(a) designado pela Portaria nº 48 de 21 de junho de 2010, publicada no D.O.U de 25 de junho de 2010 torna público para conhecimento dos interessados que na data, horário e local acima indicados, fará realizar licitação, na modalidade de **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO POR ITEM**, conforme descrito neste Edital e seus Anexos.

O procedimento licitatório obedecerá integralmente à Lei nº **10.520**, de 17 de julho de 2002, publicada no DOU de 18 de julho de 2002, o Decreto nº **3.722**, de 9 de janeiro de 2001, publicado no DOU de 10 de janeiro de 2001, com redação dada pelo Decreto nº **4.485**, de 25 de novembro de 2002, publicado no DOU do dia subsequente, e o Decreto nº **5.450**, de 31 de maio de 2005, publicado no DOU do dia subsequente, a Lei Complementar nº **123** de 14 de dezembro de 2006, publicada no DOU de 15 de dezembro de 2006, com redação dada com a republicação no DOU de 31 de janeiro de 2009, o Decreto nº **6.204**, de 05 de setembro de 2007, publicada no DOU do dia subsequente, o Decreto nº **7.174**, de 12 de maio de 2010, publicada no DOU do dia subsequente e subsidiariamente, à Lei nº **8.666**, de 21 de junho de 1993, com suas ulteriores alterações e demais exigências deste Edital e seus Anexos e no processo administrativo epigrafo.

**1 - DO OBJETO**

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Assessoria Técnica e Sustentação de Produtos e Serviços de Tecnologia da Informação (TI) do Ministério do Turismo.

1.2. Devido às características dos serviços a serem contratados, haverá divisão do objeto em dois itens, na seguinte forma:

**Item 1 – Assessoria Técnica em Tecnologia da Informação**

**Item 2 – Sustentação de Produtos e Serviços de Tecnologia da Informação**

## 2 - DA PARTICIPAÇÃO

- 2.1 Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem cadastrados no portal de compras do Governo Federal - **COMPASNET** para participação de Pregão Eletrônico, desde que:
- 2.1.1 atendam as condições deste Edital e apresentem os documentos nele exigidos, em original ou por qualquer processo de cópia autenticada em Cartório de Notas e Ofício competente, ou pelo(a) Pregoeiro(a) ou por membro da Equipe de Apoio (Servidor Público), à vista dos originais;
  - 2.1.2 estejam cadastradas e habilitadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, nos termos do § 1º, art. 1º do Decreto 3.722/2001, alterado pelo Decreto nº 4.485/2002;
    - 2.1.2.1 as empresas não cadastradas no SICAF, e que tiverem interesse em participar deste pregão, deverão providenciar o seu cadastramento e sua habilitação junto a qualquer Unidade Cadastradora dos órgãos da Administração Pública, até o terceiro dia útil anterior à data do recebimento das propostas(Parágrafo único do art. 3º do Decreto nº 3.722/2001, alterado pelo Decreto nº 4.485/2002);
  - 2.1.3 não esteja sob falência, concurso de credores ou recuperação judicial, dissoluções, liquidações, consórcio de empresas, e não sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si; e comprovem possuir os documentos de habilitação requeridos.
  - 2.1.4 não tenham sido declaradas inidôneas por qualquer órgão da Administração Pública direta ou indireta, Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal;
  - 2.1.5 não estejam reunidas em consórcio, por meio de um ou mais de um consórcio ou isoladamente;
  - 2.1.6 não sejam empresas estrangeiras que não funcionem no País;
  - 2.1.7 os diretores, responsáveis legais ou técnicos, membros de conselho técnico, consultivo, deliberativo ou administrativo ou sócio não pertençam, ainda que parcialmente, à empresa do mesmo grupo que esteja participando desta licitação;
  - 2.1.8 não estejam inadimplentes com a União ou cujo(s) diretor(es) tenha(m) participado de outra empresa que, também, se tornou inadimplente perante a União;
  - 2.1.9 não sejam de propriedade de servidor ou dirigente do órgão ou entidade licitante ou responsável pela licitação.

## 3 - DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO

- 3.1 O credenciamento dar-se-á pelo recebimento da chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, no Portal de Compras do Governo Federal – **Comprasnet** (art. 3º, § 1º do Decreto nº 5.450/2005), no sítio <http://www.comprasnet.gov.br>.

- 3.2 Deverão ser previamente credenciados perante o provedor do sistema eletrônico a autoridade competente do órgão promotor da licitação, o(a) Pregoeiro(a), os membros da equipe de apoio e os licitantes que participam do pregão na forma eletrônica (Art. 3º do Decreto nº 5.450/2005).
- 3.3 O credenciamento da licitante, bem assim a sua manutenção, dependerá de registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF (art. 3º § 2º, do Decreto nº 5.450/2005).
- 3.4 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica responsabilidade legal da licitante ou de seu representante legal e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão Eletrônico (art. 3º, § 6º do Decreto nº 5.450/2005).
- 3.5 O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Ministério do Turismo, promotor da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros (art. 3º, § 5º, do Decreto nº 5.450/2005).

#### 4 – DO ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS

- 4.1 A participação no Pregão dar-se-á por meio da utilização da senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento das propostas com a descrição do **objeto ofertado** e o **preço** com valores unitários e totais, a partir da data da liberação do presente edital no sítio [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br) **até o horário limite do início da sessão pública, ou seja, às 10h00min do dia 30/11/2010**, horário de Brasília, exclusivamente por meio do sistema eletrônico.
- 4.2 Como requisito para a participação no Pregão, a licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, o pleno conhecimento dos termos do Edital, o cumprimento aos requisitos de habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do Edital.
  - 4.2.1 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital.
- 4.3 O preço proposto, computando todos os custos necessários à perfeita aquisição do objeto deste Edital, bem como todos os impostos, fretes, seguros, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação, deverá ser registrado, selecionando o item único, unitário e total.
- 4.4 A proposta deverá ser formulada e enviada exclusivamente por meio do sistema eletrônico, bem como atender as seguintes exigências:
  - a) conter as especificações do objeto de forma clara; e
  - b) conter planilha de preços, com a descrição do item cotado, indicando o valor unitário e valor total do item, no qual deverão estar computados todos os custos necessários à aquisição dos dispositivos, objeto deste Edital, bem como todos os impostos, fretes, seguros, e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação.

- 4.5 Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos omitidos da proposta ou incorretamente cotados serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimos, a esse ou a qualquer título; não cabendo, desta forma, quaisquer ônus adicionais ao MTur.
- 4.6 A licitante será responsável formalmente por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante.
- 4.7 Incumbirá, ainda, à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 4.8 Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital e seus Anexos, sejam omissas ou apresentem irregularidades, ou defeitos capazes de dificultar o julgamento.
- 4.9 A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.
- 4.9.1 Até a abertura da sessão, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.
- 4.10 As especificações dos serviços deverão ser as constantes do Termo de Referência.

## **5 - DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA**

- 5.1 O(A) Pregoeiro(a) efetuará a análise da aceitabilidade da proposta, verificando se os serviços cotados estão adequados às especificações contidas neste Edital.
- 5.2 O(A) Pregoeiro(a) desclassificará as propostas em desacordo com os requisitos estabelecidos neste Edital.
- 5.3 A desclassificação das propostas será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 5.4 As propostas contendo a descrição do objeto, valor e eventuais anexos estarão disponíveis na internet.
- 5.5 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o(a) Pregoeiro(a) e as licitantes.
- 5.6 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 e empresas de pequeno porte, entendendo-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à melhor proposta classificada;
  - b) a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada terá a oportunidade de apresentar nova proposta no prazo máximo de 05 (cinco) 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 do certame, 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 ou empresa de pequeno porte, na forma da alínea anterior, serão convocadas as ME's ou EPP's remanescentes, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;
- e) no caso de equivalência de valores apresentados pela microempresa e empresas de pequeno porte que se encontrem enquadradas no disposto na alínea "b", será realizado sorteio entre elas para que se identifique àquela que primeiro poderá apresentar a melhor oferta;
- f) na hipótese da não contratação nos termos previsto 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 microempresa de pequeno porte.

## **6 - DA ABERTURA DA SESSÃO**

- 6.1 A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico (comunicação pela Internet), dirigida por um(a) Pregoeiro(a), a ser realizada, de acordo com o Decreto nº 5.450, de 31/05/2005, na data, horário e local indicados no preâmbulo deste Edital.

## **7 - DA FORMULAÇÃO DOS LANCES**

- 7.1 O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo(a) pregoeiro(a), sendo que somente estas participarão da fase dos lances.
- 7.2 Aberta a fase competitiva, as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 7.3 As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado para a abertura da sessão e as regras de aceitação dos mesmos.
- 7.4 As licitantes somente poderão oferecer lances inferiores aos últimos por elas ofertados e registrados pelo sistema.
- 7.5 Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 7.6 Durante a sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da licitante.
- 7.7 A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do(a) Pregoeiro(a), quando será acionado o sistema aleatório (randômico).
- 7.8 O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até trinta minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

## 8 - DA DESCONEXÃO

8.1 No caso de desconexão do(a) Pregoeiro(a), no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos; retornando o(a) Pregoeiro(a), quando possível, para sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

8.1.1 Quando a desconexão do(a) Pregoeiro(a) persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão do Pregão na forma eletrônica será suspensa e reiniciada somente após comunicação às participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

## 9 - DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

9.1 O critério de julgamento adotado será o de **MENOR PREÇO POR ITEM** sendo classificada em primeiro lugar a proposta com menor valor global por item.

9.2 Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o(a) Pregoeiro(a) poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes das previstas neste Edital.

9.3 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

9.4 Encerrada a etapa de lances, o(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação, e verificará a habilitação da licitante conforme disposições deste Edital.

9.5 Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, a licitante será declarada vencedora.

9.6 Se a proposta vencedora não for aceitável ou se a licitante desatender às exigências habilitatórias, o(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda à este Edital.

9.6.1 Ocorrendo a situação a que se refere o subitem anterior, o(a) Pregoeiro(a) poderá negociar com a licitante para que seja obtido melhor preço.

9.7 Após o encerramento da sessão da etapa de lances a licitante detentora da melhor oferta deverá encaminhar, impreterivelmente no prazo máximo de **02 (duas) horas**, por meio do fax (0xx61) 20237207, endereço eletrônico [cpl@turismo.gov.br](mailto:cpl@turismo.gov.br), ou pelo comprasnet (**conforme será solicitado pelo(a) pregoeiro(a)**), a proposta de preços contendo: razão social, endereço, telefone/fax, número do CNPJ/MF, dados bancários (como: banco, agência, número da conta-corrente e praça de pagamento), prazo de validade de no mínimo 60 (sessenta) dias a contar da data da abertura da sessão deste Pregão, e as especificações detalhadas do objeto ofertado, acompanhada das planilhas, atualizadas em conformidade com os lances eventualmente ofertados, com posterior encaminhamento do original ao(a) Pregoeiro(a) no prazo máximo de **48 (quarenta e oito) horas**, a contar da solicitação do mesmo no sistema eletrônico.

9.7.1 A proposta de preços descrita no subitem anterior deverá ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras,

entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo representante legal da licitante.

9.8 Sendo classificada a proposta da licitante detentora da melhor oferta, esta deverá comprovar, no prazo máximo de **02 (duas) horas**, sua condição de habilitação, na forma do que determina o item 10 deste Edital, podendo esta comprovação se dar por meio do fax nº **(0xx61) 20237207**, e no que couber por meio de consulta ao SICAF, conforme o caso, com posterior encaminhamento do original ou cópia autenticada ao(a) Pregoeiro(a) no prazo máximo de **48 (quarenta e oito) horas**, a contar da sua solicitação no sistema eletrônico.

9.9 Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico, na qual constará a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas ao certame licitatório, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas na legislação pertinente.

## **10- DA HABILITAÇÃO**

10.1 A habilitação das licitantes será verificada “*on line*” por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

10.2 Caso os documentos exigidos para habilitação não estejam contemplados no SICAF ou não haja disponibilidade de realizar a consulta nos sítios emitentes das certidões vencidas, será exigido o envio da documentação via *fac símile*, no prazo máximo de **02 (duas) horas**, por meio do fax (0xx61) 20237207, endereço eletrônico [cpl@turismo.gov.br](mailto:cpl@turismo.gov.br), ou pelo comprasnet (**conforme será solicitado pelo(a) pregoeiro(a)**) após solicitação do(a) Pregoeiro(a) no sistema eletrônico.

a) Os documentos e anexos exigidos, quando remetidos via fax ou eletronicamente deverão ser apresentados em original ou por cópia autenticada, no prazo máximo de **48 (quarenta e oito) horas**, no o endereço indicado no subitem **13.6**.

10.3 Para a habilitação, a licitante detentora da melhor oferta, deverá apresentar os documentos a seguir relacionados:

a) Declaração, sob as penalidades cabíveis, da inexistência de fatos supervenientes impeditivos para a sua habilitação neste certame, na forma do § 2º, do art. 32 da Lei nº 8.666/93, Instrução Normativa/MARE nº 5/95 e Decreto nº 3.722/2001, alterado pelo Decreto nº 4.485/2002, conforme modelo do Anexo III deste Edital;

b) Declaração de que a empresa não utiliza mão-de-obra direta ou indireta de menores, conforme contidas na Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, regulamentada pelo Decreto nº 4.358, de 05 de setembro de 2002, conforme modelo do Anexo III deste Edital;

### **c) Habilitação Técnica**

Os critérios de avaliação técnica levam em consideração as especificidades do ambiente tecnológico do MINISTÉRIO DO TURISMO (sistemas operacionais, linguagens de programação, bancos de dados, ferramentas de apoio, etc.), as responsabilidades do MINISTÉRIO DO TURISMO e da CONTRATADA, o nível de criticidade e complexidade das atividades e serviços a serem realizados, o desempenho esperado da CONTRATADA, o grau de qualificação dos profissionais

envolvidos na prestação dos serviços e, também, a utilização dos modelos de melhores práticas de mercado.

Consideramos que, ao adotar os critérios abaixo mencionados para a contratação dos serviços, podemos afirmar que contrataremos uma empresa que tenha:

- Profissionais com nível avançado de especialização e devidamente certificados.
- Experiência na realização das atividades associadas ao objeto desta contratação.
- Preocupação na constante atualização tecnológica de seus profissionais.
- Parceria com os fabricantes dos principais softwares utilizados pelo MINISTÉRIO DO TURISMO, o que proporciona uma segurança na utilização das ferramentas necessárias.
- Domínio das Melhores Práticas de Gestão e Controle utilizadas no mercado.

### **Para o Item 1 – ASSESSORIA TÉCNICA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**c1)** Cópia Autenticada de Atestado(s) de Capacidade Técnica, ou original fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando experiência na prestação de serviços de Assessoria Técnica de TI em volume de horas/ano (h/a) mínimo de 8.064 h/a envolvendo, em um único ambiente, as atividades de Gestão de Serviços de TI, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Gestão da Informação;

**c2)** Cópia Autenticada de Atestado(s) de Capacidade Técnica, ou original fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando experiência na prestação de serviços de Assessoria Técnica de TI, envolvendo pelo menos 05 dos seguintes segmentos: i) Gestão de Segurança da Informação, ii) Gerenciamento de Projetos, iii) Estimativa e/ou Mensuração de Software, iv) Administração de Banco de Dados, v) Administração de Rede e vi) Atendimento e Suporte Técnico ao Usuário;

**c3)** Cópia autenticada de Atestado(s) de Capacidade Técnica, ou original fornecido por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando experiência na prestação de serviços de Assessoria Técnica de TI, utilizando profissionais com nível superior e certificações abaixo, envolvendo pelo menos 03 das seguintes áreas:

- Área de Gestão de Serviços de TI: Certificações ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ou COBIT (Control Objectives for Information and related Technology).
- Área dimensionamento de sistemas/contagem de pontos de função: Certificação CFPS (Certified Function Point Specialist).
- Área de Gerenciamento de Projetos: Certificação PMP (Project Management Professional) do PMI (Project Management Institute).
- Área de Gestão de Segurança da Informação: Certificações CCNA (Cisco Certified Network Associate) ou CCNP (Cisco Certified Network Professional).

OBS: O(s) Atestado(s) deve(m) fazer menção ao nome do profissional e estar acompanhado do documento comprobatório da certificação exigida. Não é necessário que o profissional pertença ao quadro atual da empresa.

**c4)** A licitante deverá comprovar parcerias tecnológicas com fabricantes das principais tecnologias adotadas pelo MINISTÉRIO DO TURISMO, oferecendo assim uma maior disponibilidade de chamados para o suporte ao uso dos produtos e soluções destes fabricantes, facilitando assim a implantação de novos produtos e soluções, bem como, a sustentação dos produtos e soluções existentes em operação e ainda profissionais devidamente qualificados. A licitante deverá comprovar pelo menos 02 das seguintes parceiras:

- Contrato de parceria ou declaração emitida pela Microsoft comprovando possuir Parceria Microsoft Certified Gold Partner em mais de uma competência.
- Certificado, declaração ou contrato relacionado ao credenciamento da empresa licitante, emitido pela Red Hat comprovando possuir Parceria Advanced Business Partner.
- Certificado, declaração ou contrato relacionado ao credenciamento da empresa licitante, emitido pela Oracle comprovando possuir certificação junto ao Programa de parceria Oracle (OPN - Oracle Partner Network), na categoria Platinum.

#### **Para o Item 2 – SUSTENTAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**c5)** Cópia autenticada de Atestado(s) de Capacidade Técnica, ou original fornecido por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando experiência na prestação de serviços de operação e sustentação do ambiente de TI em volume de horas/ano de no mínimo 49.392 horas/ano, envolvendo as atividades de Sustentação da Infraestrutura e Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas. Adicionalmente, para comprovação da experiência nas atividades de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas, deve-se evidenciar a utilização de modelos de melhores práticas de mercado (PMBOK e MPS-BR ou CMMI) na execução dos serviços, comprovando a implementação dos processos e práticas definidas por estes modelos.

OBS - Juntamente com o(s) atestado(s) deverão ser apresentados para comprovação da experiência nas atividades de Manutenção de Sistemas, documentos que descrevam os processos e as práticas e que evidenciem/comproven sua implementação na prestação dos serviços, conforme subitens **c6** à **c12** e respectiva observação.

**c6)** Apresentação de documentos e evidências que comprovem a utilização das melhores práticas em Gerenciamento de Projetos: planejamento de custos, recursos, comunicação, cronograma com atividades e prazos, monitoramento do planejamento.

**c7)** Apresentação de documentos e evidências comprovando utilização das melhores práticas em Gerenciamento de Riscos: Identificação de riscos, análise do impacto e probabilidade do risco, planos de mitigação e contingências, acompanhamento dos riscos.

**c8)** Apresentação de documentos e evidências comprovando utilização das melhores práticas em Gerenciamento de Mudanças: Descrição da mudança, impacto no escopo, prazo, custo e produtos.

**c9)** Apresentação de documentos e evidências comprovando utilização das melhores práticas em Gerenciamento de Qualidade: Revisões técnicas de documentos produzidos, auditorias de qualidade dos processos e produtos.

**c10)** Apresentação de documentos e evidências comprovando utilização das melhores práticas em Gerenciamento de Requisitos: Planejamento e gerenciamento de requisitos com definições de critérios, objetivos para análise dos requisitos, elaboração e manutenção para a rastreabilidade dos requisitos, produtos que apresentem a definição do escopo do projeto.

**c11)** Apresentação de documentos e evidências comprovando utilização das melhores práticas em Solução Técnica e Integração de Produtos: Arquitetura do sistema, planejamento da integração dos componentes, modelo de Bancos de Dados, planejamento da implantação, documentação para os usuários dos sistemas.

**c12)** Apresentação de documentos e evidências comprovando utilização das melhores práticas em Testes de Software: Planejamento de execução de testes, roteiros de teste, resultados de testes.

OBS - Entende-se por evidência um artefato previsto pelo processo/modelo de melhores práticas adotado que tenha sido produzido durante a execução do(s) projeto(s) relacionado(s) no(s) atestado(s), cópias das respectivas telas dos Sistemas/Projetos que contemplem as práticas elencadas, juntamente com atas ou súmulas de reuniões, ou ainda, cópias das telas de ferramentas automatizadas utilizadas.

**c13)** Cópia autenticada de Atestado(s) de Capacidade Técnica, ou original fornecido por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando experiência na prestação de serviços de sustentação de infraestrutura de TI, com a utilização de pelo menos 03 das seguintes tecnologias: Red Hat, Ferramenta de backup CA - Brighstore, Microsoft Exchange Server, Windows Server, Trauma Zero.

**c14)** Cópia autenticada de Atestado(s) de Capacidade Técnica, ou original fornecido por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando experiência na prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas e/ou sustentação de infraestrutura de TI, utilizando profissionais com nível superior e certificações abaixo, envolvendo pelo menos 03 das seguintes áreas:

- Área de teste/qualidade de software: Certificações CBTS (Certificação Brasileira de Teste de Software) ou CTAL (Certified Tester Advanced Level in Software Testing) ou Certificado CTFL (Certified Tester, Foundation Level).
- Área de dimensionamento de sistemas/contagem de pontos de função: Certificação CFPS (Certified Function Point Specialist).
- Área de desenvolvimento e manutenção de sistemas: Certificações SCD (Sun Certified Developer) ou SCBCD (Sun Certified Business Component Developer).
- Área de segurança/operação de ambiente de TI: Certificações CCNA (Cisco Certified Network Associate) ou CCNP (Cisco Certified Network Professional).

OBS – O(s) Atestado(s) deve(m) fazer menção ao nome do profissional e estar acompanhado do documento comprobatório da certificação exigida. Não é necessário que o profissional pertença ao quadro atual da empresa.

**c15)** A licitante deverá comprovar parcerias tecnológicas com fabricantes das principais tecnologias adotadas pelo MINISTÉRIO DO TURISMO, oferecendo assim uma maior disponibilidade de chamados para o suporte ao uso dos produtos e soluções destes fabricantes, facilitando assim a implantação de novos produtos e soluções, bem como, a sustentação dos produtos e soluções existentes em operação e ainda profissionais devidamente qualificados. A licitante deverá comprovar pelo menos 03 das seguintes parceiras:

- Contrato de parceria ou declaração emitida pela Microsoft comprovando possuir Parceria Microsoft Certified Gold Partner em mais de uma competência.
- Certificado, declaração ou contrato relacionado ao credenciamento da empresa licitante, emitido pela Oracle comprovando possuir certificação junto ao Programa de parceria Oracle (OPN - Oracle Partner Network), na categoria Platinum.
- Certificado, declaração ou contrato relacionado ao credenciamento da empresa licitante, emitido pela Red Hat comprovando possuir Parceria Advanced Business Partner.
- Certificado, declaração ou contrato relacionado ao credenciamento da empresa licitante, emitido pela Adobe comprovando possuir Parceria Adobe/Macromedia Partner.

**c16)** A licitante deverá comprovar o nível de maturidade dos seus processos desenvolvimento e manutenção de sistemas por meio da comprovação de possuir certificações reconhecidas pelo mercado e emitidas por organizações oficiais. A licitante deverá comprovar possuir pelo menos 01 das seguintes certificações:

- Certificação CMMI Nível 3 ou superior. A comprovação dar-se-á por meio da apresentação de documento de avaliação emitido por auditor (Lead Assessor) certificado pelo SEI (Software Engeneering Institute) ou por empresa autorizada por este instituto a conduzir avaliações oficiais. A declaração será validada junto a SEI.
- Certificação MPS.BR Nível B ou superior. A comprovação dar-se-á por meio de documento emitido por avaliador credenciado da SOFTEX – Associação para Promoção da Excelência do Software Brasileiro ou por Instituição avaliadora credenciada.

**d)** Termo de Visita Técnica fornecido pelo Ministério do Turismo, conforme **Anexo V do Termo de Referência**.

**d1)** A visita técnica deverá ser realizada por um responsável credenciado da Empresa Licitante, em data e horário previamente agendados, pelo telefone 61 20237550, em até 02 (dois) dias uteis antes do dia marcado para a abertura deste pregão, ou seja **até as 18hs 00 min do dia 25/11/2010**

#### **10.4 Relativos à Habilitação Jurídica:**

**a)** registro comercial, no caso de empresa individual;

**b)** ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, acompanhado de documento de eleição de seus administradores e de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

**c)** decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização, para funcionamento expedido por órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

**d)** inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício.

#### 10.5 Relativos à Regularidade Fiscal:

**a)** prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ;

**b)** prova de regularidade com a Fazenda Federal (Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais, emitida pela Secretaria da Receita Federal – SRF e Certidão quanto à Dívida Ativa da União emitida pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN);

**c)** prova de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS) e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

#### 10.6 Relativos à Qualificação Econômico–Financeira

**a)** certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da licitante;

**b)** balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

**c)** a boa situação financeira da licitante será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), maiores que 1 (um), resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, com os valores extraídos de seu balanço patrimonial ou apurados mediante consulta *on line* no caso de empresas inscritas no SICAF:

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

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

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

**d)** a licitante que apresentar índice econômico igual ou inferior a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral, Solvência Geral e Liquidez Corrente, deverá comprovar

que possui capital mínimo ou patrimônio líquido mínimo não inferior a 10% (dez por cento) do valor total de sua proposta escrita, por meio de Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

10.7 Por força dos §§ 1º e 2º do art. 43 da Lei Complementar nº 123/06, as microempresas - ME e as empresas de pequeno porte - EPP que tenham interesse em participar deste pregão, na forma eletrônica deverão observar:

**a)** no momento da oportuna fase de habilitação, caso a licitante vencedora da melhor proposta seja uma microempresa ou uma empresa de pequeno porte, deverá ser apresentada toda a documentação, nos termos do **item 10 – Habilitação**, deste edital, ainda que os documentos pertinentes à regularidade fiscal apresentem alguma restrição, bem como alguma espécie de documento que venha a comprovar sua condição de microempresa ou empresa de pequeno porte.

**a.1)** havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, o proponente deverá regularizar a documentação no prazo de 2 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o mesmo for declarado vencedor do certame.

#### 10.8 Das Disposições Gerais de Habilitação:

**a)** A licitante já regularmente cadastrada e habilitada parcialmente no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF ficará dispensada de apresentar os documentos relacionados nos subitens 10.4, 10.5, e nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem 10.6. Devendo, comprovar, se for o caso, a situação especificada na alínea “d” do subitem 10.6.

**b)** Os documentos, dentro de seus prazos de validade, poderão ser apresentados em original, em cópia autenticada em cartório competente ou por publicação em órgão da imprensa oficial ou em cópia simples, desde que acompanhadas dos originais para conferência pelo(a) Pregoeiro(a) ou equipe de apoio.

**c)** Será inabilitada a licitante que deixar de apresentar, de acordo com o exigido, qualquer documento solicitado, ou apresentá-lo em desacordo com o estabelecido neste Edital.

### 11 - DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

11.1 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.

11.2 Caberá ao(a) pregoeiro(a), auxiliado(a) pelo setor responsável pela elaboração do edital, decidir sobre a impugnação no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas.

11.3 Acolhida a impugnação ao ato convocatório, será definida e publicada designada nova data para a realização do certame.

11.4 Não serão aceitas petições de impugnação sem assinatura do representante legal da empresa, enviadas por fax, e-mail ou similar.

## **12 - DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS**

- 12.1 Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao(a) Pregoeiro(a) até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço: [cpl@turismo.gov.br](mailto:cpl@turismo.gov.br).

## **13 - DOS RECURSOS**

- 13.1 Declarada a vencedora, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de três dias para apresentar as razões do recurso, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para, querendo, apresentarem contra-razões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.
- 13.2 A manifestação da intenção de recorrer será realizada exclusivamente no âmbito do Sistema Eletrônico, em campos próprios.
- 13.3 A falta de manifestação imediata e motivada da licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do subitem 13.1, importará decadência desse direito, ficando o(a) Pregoeiro(a) autorizado(a) a adjudicar o objeto da licitação à licitante declarada vencedora.
- 13.4 O acolhimento de recurso importará invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 13.5 Os recursos e impugnações interpostos fora dos prazos não serão conhecidos.
- 13.6 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na Comissão Permanente de Licitação, situada na Esplanada dos Ministérios, Bloco "U", Sala 232, 2º Andar, em Brasília – DF, nos dias úteis, no horário de 9h00m às 11h45m e de 14h00m às 17h45m.

## **14 - DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

- 14.1 A adjudicação do objeto deste certame será viabilizada pelo(a) Pregoeiro(a), sempre que não houver recurso ou após sua apreciação, pela autoridade competente.
- 14.2 A homologação da licitação é de responsabilidade da autoridade competente e só poderá ser realizada depois da adjudicação do objeto à licitante vencedora, pelo(a) Pregoeiro(a), ou, quando houver recurso, pela própria autoridade competente.

## **15 - DAS OBRIGAÇÕES DO MINISTÉRIO DO TURISMO**

- 15.1 - De acordo com o especificado no item 5.17 do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

## **16 - DAS OBRIGAÇÕES DA LICITANTE VENCEDORA**

16.1 - De acordo com o especificado no item 5.16 do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

## **17 - DO CONTRATO**

17.1 Independentemente de sua transcrição, para todos os efeitos legais, farão parte do Contrato que vier a ser assinado, todas as condições estabelecidas no presente Edital e seus Anexos, na Proposta de Preços da Licitante Vencedora e na Nota de Empenho.

17.2 Após homologação deste certame, a Licitante Vencedora terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data de sua convocação, por escrito, para apresentação da garantia e assinatura do Contrato, nos termos da Minuta constante do Anexo IV deste Edital.

17.3 O prazo previsto no item anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada da Licitante Vencedora e aceita pela Administração do Ministério do Turismo.

17.4 Se a Licitante Vencedora convocada, dentro do prazo de validade da sua proposta, recusar-se a assinar o Contrato, conforme disposto no inciso XXIII, do art. 4º, da Lei nº 10.520/2002, o(a) Pregoeiro(a) examinará as ofertas subseqüentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao Edital e seus Anexos, podendo o(a) Pregoeiro(a), ainda, negociar diretamente com o proponente para que seja obtido preço melhor, sendo este declarado vencedor, na forma dos incisos XVI, XVII do art. 4º Lei em comento.

17.5 A Licitante Vencedora está obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões, determinados pelo Ministério do Turismo, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor contratado, na forma do § 1º, do art. 65, da Lei nº 8.666/93, com suas posteriores alterações.

## **18 - DA GARANTIA CONTRATUAL**

18.1 A Licitante Vencedora prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, podendo optar por uma das modalidades de que trata o § 1º do art. 56 da Lei nº 8.666/93.

18.2 Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, a Licitante Vencedora obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data em que for notificado pelo Ministério do Turismo.

## **19 - DA RESCISÃO**

19.1 A inexecução total ou parcial do futuro Contrato ensejará a sua rescisão, conforme disposto nos arts. 77 a 80, da Lei nº 8.666/93.

## **20 – DOS CRITÉRIOS PARA FATURAMENTO**

20.1 De acordo com o especificado no item 5.8 do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

## 21 - DO PAGAMENTO

- a) O pagamento dos serviços será realizado pelo CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, mediante apresentação de Nota Fiscal ou Fatura, em duas vias, devidamente atestada pelo servidor designado pelo CONTRATANTE para acompanhamento e fiscalização do Contrato, conforme disposto nos arts. 67 e 73, ambos da Lei nº 8.666/93, atualizada, juntamente com as “Ordens de Serviços Aprovadas”.
- b) Os pagamentos serão efetuados mediante depósito bancário na conta corrente da licitante vencedora, através de ordem bancária contra o Banco do Brasil S/A, ou em qualquer entidade bancária indicada na proposta de preços, devendo para isto ficar explicitado o nome do Banco, Agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetuado o crédito.
- c) Nenhum pagamento será efetuado a licitante vencedora enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação que lhe for imposta em virtude de penalidades ou inadimplementos devidamente circunstanciados e justificados, ou que esteja com qualquer pendência junto ao SICAF, sem que isso gere direito ao pleito de atualização.
- d) Na ocorrência de eventual atraso de pagamento, provocado exclusivamente pela **CONTRATANTE**, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = \frac{(TX/100)}{365}$$

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

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

- e) Dos pagamentos efetuados pela Administração, serão obrigatoriamente retidos na fonte, os tributos e contribuições de que dispõe o art. 64 e seus §§, da Lei nº 9.430/96, regulamentada pela IN/SRF nº 23/01.

## 22 - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 22.1 As despesas decorrentes do presente Pregão correrão à conta do Orçamento Geral da União, no presente exercício, no Programa de Trabalho 23.122.1166.2272.0001, Elementos de Despesa: 33.90.39 fonte 0100, que constarão da(s) respectiva(s) Nota(s) de Empenho.

## 23 - DA VIGÊNCIA

23.1 O contrato a ser firmado terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo, no interesse da Administração, ser prorrogado, mediante Termo Aditivo, nos termos do art. 57, da Lei nº 8666/93, com suas alterações posteriores.

## 24 - DO REAJUSTE DOS PREÇOS

24.1 Caso o futuro contrato venha a ser prorrogado por novos períodos de vigência os preços serão revistos para refletir a variação de custos ocorrida no período, observados os índices oficiais e legalmente aplicáveis.

## 25 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

25.1 A recusa injustificada da adjudicatária em assinar o futuro Contrato, aceitar ou retirar a Nota de Empenho, dentro do prazo estabelecido pela Administração, caracterizará o descumprimento total das obrigações assumidas, sujeitando-a as penalidades previstas em lei.

25.2 Pela inexecução total ou parcial das obrigações assumidas no futuro Contrato, o MINISTÉRIO DO TURISMO aplicará à Licitante Adjudicatária, garantido o contraditório e à prévia defesa, nos termos do art. 87, da Lei nº 8.666/93, com suas ulteriores alterações, as seguintes sanções:

**a) Advertência.**

**b) Multa de 2%** (dois por cento), do valor total do futuro Contrato, por dia de atraso injustificado na prestação dos serviços e/ou no descumprimento das demais obrigações contratuais assumidas, até o limite de 15 (quinze) dias, contados a partir da detecção da falta ou atraso verificado.

**c) Multa de 5%** (cinco por cento), do valor total do futuro Contrato, a partir do 16º (décimo sexto) dia de atraso injustificado na prestação dos serviços e/ou no descumprimento das demais obrigações contratuais assumidas, até o 30º (trigésimo) dia, configurando-se, após o referido prazo, a inexecução total do Contrato.

**d) Multa de 10%** (dez por cento) sobre o valor total atualizado do futuro Contrato, ou no caso de reincidência do descumprimento de quaisquer das cláusulas contratuais, aplicada cumulativamente com as demais sanções, ensejando, inclusive, a rescisão do futuro Contrato.

**e) Suspensão** temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com o MINISTÉRIO DO TURISMO, por prazo de até 02 (dois) anos, conforme a autoridade ministerial competente fixar, em função da natureza e gravidade da falta cometida.

**f) Declaração de Inidoneidade** para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Licitante Adjudicatária ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes, e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior.

25.3 As multas, referidas no item "25.2, alíneas b, c e d, serão recolhidas diretamente ao MINISTÉRIO DO TURISMO, no prazo de 05 (cinco) dias, ou descontada dos

pagamentos eventualmente devidos à Licitante Adjudicatária, da garantia prestada, ou, ainda, cobrada judicialmente, nos termos dos §§ 2º e 3º, do art. 86, da Lei nº 8.666/93, em sua versão atualizada.

25.4 Se qualquer um dos motivos ocorrer por comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificados e aceitos pelo MINISTÉRIO DO TURISMO, a Licitante Adjudicatária ficará isenta das penalidades supramencionadas. As penalidades previstas neste item serão formalmente motivadas nos autos do respectivo processo e serão independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

25.5 As sanções aplicadas à Licitante Adjudicatária, relativas ao impedimento para contratar com a Administração Pública, conforme previsto na legislação própria, serão obrigatoriamente registradas no **SICAF**, nos termos dos §§ 1º e 2º, do art. 1º, do Decreto nº 3.722/01, alterado pelo Decreto nº 4.485/02.

25.6 A aplicação das penalidades previstas no item “f” é de competência exclusiva do Ministro de Estado.

25.7 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## **26 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

26.1 É facultada ao(a) Pregoeiro(a) 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 no ato da sessão pública.

26.2 Fica assegurado ao Ministério do Turismo o direito de revogar esta licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la, de ofício, por ilegalidade ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

26.3 A existência de preços registrados não obriga a Administração a firmar as contratações que deles poderão advir, facultando-se a realização de licitação específica para os serviços pretendidos, sendo assegurado ao beneficiário do registro a preferência de fornecimento em igualdade de condições.

26.4 As licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o Ministério do Turismo não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

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

26.6 Após apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo(a) Pregoeiro(a).

26.7 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida

para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário do(a) Pregoeiro(a).

26.8 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 no Ministério do Turismo.

26.9 O não atendimento de exigências formais não essenciais, não importará no afastamento da licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão de sua proposta, durante a realização da sessão pública de pregão.

26.10 A falta da remessa via e-mail [cpl@turismo.gov.br](mailto:cpl@turismo.gov.br), do Termo de Recebimento, Anexo V, exime a Administração da comunicação de eventuais retificações ocorridas.

26.11 As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados.

26.12 A licitante Vencedora ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições propostas, os acréscimos, ou supressões determinadas pelo Ministério do Turismo, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), do valor atualizado de cada item, na forma do § 1º, do art. 65, da Lei nº 8.666/93, com suas ulteriores alterações.

26.13 A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

26.14 Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes da legislação pertinente.

26.15 O foro para dirimir questões relativas ao presente Edital, que não possam ser resolvidas administrativamente, será o da Seção Judiciária do Distrito Federal.

26.16 Qualquer pedido de esclarecimento, em relação a eventuais dúvidas na interpretação do presente Edital e seus Anexos, deverá ser encaminhado, por escrito, o(a) Pregoeiro(a), na Coordenação-Geral de Recursos Logísticos, Esplanada dos Ministérios, Bloco "U", Sala 232, 2º Andar, em Brasília – DF, ou por meio do Fax: (0\*\*61) 20237207, ou ainda pelo e-mail: [cpl@turismo.gov.br](mailto:cpl@turismo.gov.br)

26.16.1 As dúvidas a serem dirimidas por telefone serão somente aquelas de ordem estritamente informal.

26.16.2 As licitantes deverão considerar as especificações contidas no Edital e seus Anexos, as quais estarão registradas no site COMPRASNET em códigos com especificações diferenciadas do edital. Para fins de empenho, serão consideradas as especificações do Edital e da proposta da Licitante Vencedora.

26.16.3 Estarão disponíveis no site do MTur, questionamentos, recursos, impugnações e outras informações necessárias sobre o processo licitatório: [www.turismo.gov.br](http://www.turismo.gov.br)

**Brasília - DF,**

**de 2010.**

**Neuzi de Oliveira Lopes da Silva**  
Pregoeira



**MINISTÉRIO DO TURISMO  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA  
COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS  
COORDENAÇÃO DE RECURSOS LOGÍSTICOS**

**ANEXO I DO EDITAL**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. DEFINIÇÃO DO OBJETO**

- 1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Assessoria Técnica e Sustentação de Produtos e serviços de Tecnologia da Informação (TI) do MINISTÉRIO DO TURISMO.
- 1.2. Devido às características dos serviços a serem contratados, haverá divisão da licitação em dois itens, separados da seguinte forma:
  - 1.2.1. ITEM 1 – Assessoria Técnica em Tecnologia da Informação.
  - 1.2.2. ITEM 2 – Sustentação de Produtos e Serviços de Tecnologia da Informação.

**2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

- 2.1. A Tecnologia da Informação (TI) é um componente estratégico para que órgãos governamentais alcancem seus objetivos. A promoção da TI a um lugar estratégico para as atividades causou aumento da criticidade e complexidade do seu ambiente, gerando a necessidade de estruturação de sua gestão para melhor aproveitá-la, considerando-se o seu alinhamento às estratégias organizacionais.
- 2.2. Para alcançar seus objetivos estratégicos é fundamental ao MINISTÉRIO DO TURISMO manter seu ambiente tecnológico em perfeitas condições operacionais e gerenciais. Diante desta necessidade, é indispensável a contratação dos serviços discriminados neste Termo de Referência, considerando-se a estratégia de execução indireta dos serviços de TI adotada pelo MINISTÉRIO DO TURISMO, que leva em consideração que, no setor público, a contratação de serviços de TI deve ser preferida em detrimento da realização interna desses serviços por força do Decreto-lei 200/1967, art.10, §7º e de sua regulamentação constante do Decreto 2.271/1997, Art. 1º, §1º, que define que as atividades de informática e telecomunicações, entre outras, são preferencialmente objeto de execução indireta, mediante contratação de serviços.
- 2.3. Portanto, o presente Termo de Referência traz aos interessados em participar do processo licitatório o detalhamento dos serviços de Tecnologia da Informação requeridos para consecução dos objetivos estratégicos do MINISTÉRIO DO TURISMO.
- 2.4. A missão de uma organização de TI é fornecer uma capacidade de processamento de informação que beneficie os negócios. Para cumprir esta missão, ela deve fornecer os serviços, tais como: operação e suporte da

infraestrutura necessária para processar, armazenar, proteger e comunicar as informações; operação e suporte a aplicativos de negócios que processam as informações; prospectar novas infraestruturas ou softwares para corrigir problemas ou fornecer capacidades de processamento de informação melhores para o negócio.

- 2.5. Em linhas gerais o ambiente tecnológico do MINISTÉRIO DO TURISMO é constituído por 03 (três) *sites*, sendo 02 (dois) *sites* localizados em Brasília/DF e 01 (um) *site* em São Paulo/SP. Todos os *sites* estão interconectados por uma rede MPLS. O *site* de São Paulo é responsável em prover a conexão com a internet e a hospedagem dos serviços externos.
- 2.6. O parque tecnológico está composto por 51 (cinquenta e um) servidores físicos, utilizando como sistema operacional Windows 2003, Windows 2008 e 2008 R2, 45 (quarenta e cinco) servidores virtualizados utilizando a plataforma VMWare Vsphere 4.0, 600 (seiscentas) estações de trabalho com sistema operacional Windows XP e Windows Vista com o Office 2007. O MINISTÉRIO DO TURISMO possui como soluções de segurança e gerência as suites McAfee Total Protection, Trauma Zero e ISA Server. A estrutura de rede é composta por switches e wireless switches 3Com. O MINISTÉRIO DO TURISMO possui sistema de telefonia VoIP utilizando Siemens HIPATH 8000. Como plataforma de mensageria, utiliza o Microsoft Exchange 2007. Os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção estão estruturados em servidores de aplicações (Jboss, Tomcat, IIS, Apache) e servidores de banco de dados (MySQL, PostgreSQL, SQLserver).
- 2.7. A quantidade de serviço a ser contratada deverá atender às demandas desta estrutura e, com o objetivo de prestar todas as informações necessárias para que as licitantes elaborem propostas adequadas à prestação dos serviços, garantindo a isonomia e competitividade ao certame, o MINISTÉRIO DO TURISMO resume, nas tabelas abaixo, os serviços, a experiência e o quantitativo de Horas de Serviço Técnico estimadas por mês para esta contratação.
- 2.8. Em função do atendimento das necessidades estratégicas e operacionais do MINISTÉRIO DO TURISMO, poderão ser demandados quaisquer serviços relacionados nas tabelas abaixo, em qualquer proporção de volume de horas desde que respeitado o limite financeiro previsto para execução do contrato:

#### 2.8.1. ITEM 1 – ASSESSORIA TÉCNICA

Serviços	Experiência	Horas Mês
Assessoria Técnica em Gestão de TI	SENIOR	336
Assessoria Técnica em Tecnologia da Informação	SENIOR	336

#### 2.8.2. ITEM 2 - SUSTENTAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Serviços	Experiência	Horas Mês
Gerência de Manutenção de Sistemas	SENIOR	168
Análise de Sistemas	SENIOR	168
	PLENO	672
	JUNIOR	336
Programação de Sistemas	SENIOR	504
	PLENO	672

	JUNIOR	840
	SENIOR	336
Teste de sistemas	PLENO	504
	JUNIOR	672
	SENIOR	168
Administração de Banco de Dados	PLENO	168
	JUNIOR	168
	SENIOR	672
Análise de Negócio	PLENO	504
	JUNIOR	336
	SENIOR	168
Gerência de TI	SENIOR	168
Análise de Suporte/Produção	SENIOR	168
	PLENO	336
	JUNIOR	504
Análise de Segurança da Informação	SENIOR	168

- 2.9. Os números citados servem como referência para formação da equipe que prestará os serviços. A quantidade de horas a serem demandadas dependerá da atividade a ser desenvolvida, não se caracterizando necessariamente em uma demanda fixa mensal. Cabe, portanto, à CONTRATADA estruturar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda às condições estabelecidas nas Ordens de Serviço para a prestação dos serviços. Adotou-se a base de 168 horas/mês por comprovar que este quantitativo é o mais próximo da realidade, em análise dos dias úteis dos últimos cinco anos.
- 2.10. A descrição das atividades de cada serviço encontra-se no Anexo I deste Termo de Referência e os perfis e qualificações dos prestadores de serviço encontram-se descritas no Anexo II deste Termo de Referência.
- 2.11. Com a contratação dos serviços propostos neste Termo de Referência o MINISTÉRIO DO TURISMO espera obter, principalmente, os seguintes resultados:
- 2.11.1. Melhoria da capacidade do MINISTÉRIO DO TURISMO em atender aos seus objetivos, através da utilização da Tecnologia da Informação.
- 2.11.2. Melhor aproveitamento da Tecnologia da Informação no atendimento da demanda de novas soluções e a evolução dos sistemas existentes.
- 2.11.3. Flexibilidade e agilidade na execução de projetos na área de informática.
- 2.11.4. Maior agilidade no desenvolvimento de projetos especiais e no atendimento de eventuais contingências.
- 2.11.5. Melhoria do nível de atendimento às demandas dos usuários finais, relacionadas ao apoio técnico no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados na rede.
- 2.11.6. Melhoria do processo de gestão dos recursos tecnológicos do MINISTÉRIO DO TURISMO (hardware, software e aplicativos).
- 2.11.7. Internalização das melhores práticas de gestão e execução de serviços na área de Tecnologia da Informação.
- 2.12. VISTORIA
- 2.12.1. A licitante deverá, obrigatoriamente e sob pena de ser inabilitada, vistoriar as instalações do MINISTÉRIO DO TURISMO, com o objetivo de esclarecer as

possíveis dúvidas sobre a execução dos serviços, ambiente computacional e proposta.

- 2.12.2. A vistoria deve ser marcada previamente com a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação do MINISTÉRIO DO TURISMO, através do telefone (61) 2023-7550, a ser realizada em até 02 dias úteis antes do dia marcado para a abertura da licitação.
- 2.12.3. Na oportunidade, será disponibilizado para as licitantes o Termo de Vistoria onde cada representante legal deverá declarar que vistoriou o ambiente operacional do MINISTÉRIO DO TURISMO e esta ciente das condições e ambiente de trabalho. Este Termo deverá fazer parte da proposta da licitante e o modelo do mesmo encontra-se no Anexo V deste Termo de Referência.
- 2.12.4. Maiores detalhes do ambiente tecnológico serão informados durante a vistoria que as licitantes deverão obrigatoriamente fazer nas instalações do MINISTÉRIO DO TURISMO – sede Bloco “U” da Esplanada dos Ministérios, e anexo Edifício Venâncio 3000, em Brasília/DF – onde serão realizados os trabalhos, visando o esclarecimento de dúvidas sobre a execução dos serviços e ambiente computacional.

### **3. REQUISITOS DOS SERVIÇOS**

#### **3.1. ITEM 1 – ASSESSORIA TÉCNICA**

##### **3.1.1. DESCRIÇÃO**

- 3.1.1.1. Assessoria Técnica objetiva prestar assessoramento aos gestores do MINISTÉRIO DO TURISMO sobre como a TI poderá contribuir para o alcance dos objetivos estratégicos do órgão, sobre o uso de tecnologia para a resolução de problemas e melhoria na gestão, inclusive orientando as atividades de gerenciamento de processos e análise de negócio, atuando no papel de facilitar o planejamento, gestão e controle dos temas relativos a TI, bem como no inter-relacionamento dos contratos cuja execução tenha correlação com sistemas de informação ou infraestrutura de TI, assim como levantamentos, análises e suporte a implantação de projetos de TI.

##### **3.1.2. SUBCONTRATAÇÃO**

- 3.1.2.1. Será permitida a subcontratação até o limite de 40% (quarenta por cento), desde que autorizada pelo MINISTÉRIO DO TURISMO, tendo em vista a complexidade e a diversidade das áreas de conhecimento que abrangem a atuação de assessoria técnica aos serviços de TI, e considerando que os serviços serão prestados sob demanda para atendimento de questão pontual e específica com duração determinada.

##### **3.1.3. PRINCIPAIS ATIVIDADES**

- 3.1.3.1. Apoio na condução de Projetos de TI, com elaboração de estudos e análises que fundamentem o trabalho realizado pela CGTI.
- 3.1.3.2. Apoio na elaboração de processos de aquisição de hardware, software e serviços correlatos.
- 3.1.3.3. Prospecção tecnológica de novos produtos, novas tecnologias; teste e indicação de aplicativos.
- 3.1.3.4. Estudos técnicos, econômicos e de viabilidade.
- 3.1.3.5. Elaboração de relatórios técnico-gerenciais.

- 3.1.3.6. Análise técnica e emissão de pareceres inerentes à Tecnologia da Informação.
  - 3.1.3.7. Apoio na elaboração e implementação de políticas, normas, rotinas e melhoria de processos.
  - 3.1.3.8. Apoio na elaboração de planos estratégicos/diretores de contingências.
  - 3.1.3.9. Apoio a Governança Corporativa e Governança de TI.
  - 3.1.3.10. Apoio a implementação das Políticas de Segurança da Informação.
  - 3.1.3.11. Apoio a mensuração de Software utilizando principalmente a métrica de Pontos de Função.
  - 3.1.3.12. Apoio a Desenvolvimento e Manutenção de Software.
  - 3.1.3.13. Apoio a Gestão de conteúdo de sítios Internet, Extranet e Intranet.
  - 3.1.3.14. Apoio na definição de requisitos para projetos na área de Tecnologia da Informação e análise de negócio.
  - 3.1.3.15. Apoio na definição de métricas e metodologias, elaboração de Indicadores de Desempenho, Metas e Nível de Serviço.
  - 3.1.3.16. Apoio na definição de requisitos para projetos, programas e planos de capacitação na área de Tecnologia da Informação.
  - 3.1.3.17. Apoio na adequação dos processos da CGTI às melhores práticas baseados nas principais metodologias e frameworks de TI (ex: ISO 27001, ISO 17799/27002, CMMI, ITIL, COBIT).
  - 3.1.3.18. Apoio no desenvolvimento de projetos utilizando tecnologias de Business Intelligence (BI).
  - 3.1.3.19. Apoio na gestão de portfólio (repositório) de funcionalidades através da utilização de conceitos de Service Oriented Architecture – SOA ou equivalentes.
- 3.1.4. REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
- 3.1.4.1. Os serviços que necessitem de interação com o MINISTÉRIO DO TURISMO deverão ser realizados no horário de funcionamento do órgão (atualmente das 8h às 12h e das 14h às 18h), durante os dias úteis da semana.
  - 3.1.4.2. Não estão previstas atividades nos feriados ou em finais de semana. Entretanto, de acordo com as necessidades do MINISTÉRIO DO TURISMO, os trabalhos poderão vir a ser executados em qualquer dia e em qualquer hora da semana.
  - 3.1.4.3. Tendo em vista que poderá ser requerida a prestação de serviços em outras localidades, os profissionais deverão ter disponibilidade para viagens a serviço para qualquer localidade indicada pelo MINISTÉRIO DO TURISMO.
  - 3.1.4.4. As despesas de viagens (transporte e hospedagem) realizadas pelos profissionais da CONTRATADA deverão ser assumidas pela licitante vencedora, pois, é vedado seu reembolso, conforme norma da Instrução Normativa nº 4/SLTI/MPOG, artigo 6º, inciso V: *“é vedado... reembolsar despesas com transporte, hospedagem e outros custos operacionais, que devem ser de exclusiva responsabilidade dos fornecedores”*. Portanto, são de responsabilidade da CONTRATADA todas as providências legais e administrativas necessárias à realização das viagens a serviço.
  - 3.1.4.5. A estimativa de gastos com viagens para prestação de assessoria técnica, baseada na média dos gastos dos últimos quatro anos, é de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais) ao ano. A empresa CONTRATADA deverá prover os meios para que as viagens sejam realizadas sem custos adicionais para o MINISTÉRIO DO TURISMO.

### 3.1.5. UNIDADE DE MEDIDA DOS SERVIÇOS

- 3.1.5.1. Esta contratação está fundamentada na prestação dos serviços de forma indireta, baseados na prestação e remuneração de serviços mensurados por Hora de Serviço Técnico.
- 3.1.5.2. A adoção desta unidade de medida dos serviços justifica-se pelas particularidades dos serviços deste Item, no modo como o mercado atua e no equilíbrio entre as propostas das licitantes. Sua vinculação à entrega de produtos de acordo com prazos e qualidade previamente definidos se dará por meio do atendimento aos requisitos constantes nas Ordens de Serviço.
- 3.1.5.3. A Assessoria Técnica deve estar alinhada com os objetivos estratégicos do MINISTÉRIO DO TURISMO. Este alinhamento é dinâmico e deve considerar as prioridades do órgão, organizando os serviços em eventuais demandas. Portanto, a quantidade de horas a serem demandadas à licitante vencedora dependerá do volume de serviços demandados para determinado período. Não há garantia por parte do MINISTÉRIO DO TURISMO em consumo mínimo mensal de Horas de Serviço Técnico para Assessoria Técnica.
- 3.1.5.4. Para a composição do preço final da hora a ser ofertada, deve-se considerar a inclusão de todos os insumos, tributos, taxas ou outras despesas.

## 3.2. ITEM 2 – SUSTENTAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

### 3.2.1. DESCRIÇÃO

- 3.2.1.1. Responsável pelas operações e gerenciamento diário dos produtos e serviços de TI que permitem ao MINISTÉRIO DO TURISMO alcançar seus objetivos, atendendo aos requisitos de efetividade, eficiência, confidencialidade, integridade, disponibilidade, conformidade legal e confiabilidade.
- 3.2.1.2. Os serviços têm seu foco nas pessoas, processos, informações, infraestrutura, tecnologias e gerenciamento, pertencentes a ambientes de TI complexos, distribuídos e heterogêneos.
- 3.2.1.3. As áreas de atuação dos serviços executados envolvem administração, operação e suporte, segurança e manutenção de Redes, Banco de Dados e Sistemas de Informação.

### 3.2.2. SUBCONTRATAÇÃO

- 3.2.2.1. É vedada a subcontratação para este Item.
- 3.2.2.2. Todos os profissionais prestadores de serviços deverão, obrigatoriamente, estar contratados pelo regime CLT durante a permanência na prestação de serviços.

### 3.2.3. PRINCIPAIS ATIVIDADES DOS SERVIÇOS

- 3.2.3.1. Instalação, configuração e gerenciamento de servidores, ativos de rede e aplicativos corporativos.
- 3.2.3.2. Operação de sistema automatizado de gestão do parque de informática, especialmente: registro de ocorrências, estatísticas de atendimentos, controle de configuração e inventário do parque de informática.
- 3.2.3.3. Atividades de testes de microcomputadores, periféricos e acompanhamento da manutenção e atualização dos recursos do parque computacional.

- 3.2.3.4. Resolução de incidentes e problemas relatados pela Central de Serviços fornecendo suporte técnico especializado relacionado aos equipamentos, serviços, softwares, infraestrutura de Rede, Banco de Dados e Sistemas de Informação (Correção – Adaptação – Atendimento Emergencial).
- 3.2.3.5. Atividades para atualização tecnológica do parque de informática.
- 3.2.3.6. Implementação e gerenciamento de Redes TCP/IP e Redes Sem fio.
- 3.2.3.7. Administração e Gerência de Rede Local (certificação de pontos, plano de endereçamento IP, gerenciamento de VLANs).
- 3.2.3.8. Administração e Gerência de Rede Distribuída (WAN), compreendendo: roteamento, configuração de roteadores em Redes Frame-Relay, ATM e MPLS, diagnóstico, análise e resolução de problemas de conectividade.
- 3.2.3.9. Apoio a Gestão de ambientes computacionais (desenvolvimento, teste, homologação e produção).
- 3.2.3.10. Administração e Gerência de serviços de rede: Proxy, Firewall, antispam, serviço de prevenção e detecção de intrusão, FTP, DNS, DHCP, WINS, e outros.
- 3.2.3.11. Gerenciamento de logs.
- 3.2.3.12. Apoio a Gestão de Segurança, compreendendo: análise de vulnerabilidades do ambiente; implementação de política de segurança; e implementação de Plano de Continuidade de Negócio (PCN).
- 3.2.3.13. Prospecção de novas tecnologias, visando sua implantação na busca da melhoria dos processos de TI do MINISTÉRIO DO TURISMO.
- 3.2.3.14. Administração de Dados, com suporte de ferramenta automatizada.
- 3.2.3.15. Migração de sistemas e bases de dados entre os SGBDs.
- 3.2.3.16. Refinamento de consultas, objetos e serviços de banco de dados.
- 3.2.3.17. Monitoração dos serviços dos SGBDs.
- 3.2.3.18. Implementação e investigação de auditoria em logs dos SGBDs.
- 3.2.3.19. Implementação de planos e rotinas de backups dos dados e metadados dos SGBDs.
- 3.2.3.20. Implementação de planos e rotinas de manutenção dos SGBDs.
- 3.2.3.21. Implementação e manutenção de planos de segurança da informação para os SGBDs.
- 3.2.3.22. Instalação, configuração e administração de solução de backup e de replicação de imagem entre servidores.
- 3.2.3.23. Atualização e aplicação de patches de segurança em servidores e desktops;
- 3.2.3.24. Instalação, configuração e administração de serviço de virtualização de servidores.
- 3.2.3.25. Instalação, configuração e administração de serviço de armazenamento de dados em SAN (Storage Area Network).
- 3.2.3.26. Instalação, configuração e administração de serviço radius.
- 3.2.3.27. Administração e operação de servidores em diversas plataformas.
- 3.2.3.28. Apoio a gestão de serviços de conectividade, correio eletrônico e VoIP, entre outros.
- 3.2.3.29. Administração de Banco de Dados, com suporte de ferramenta automatizada.
- 3.2.3.30. Implantação de metodologias dos serviços.

- 3.2.3.31. Implantação, refinamento, gerenciamento e melhoria dos indicadores, promovendo um maior controle sobre as atividades de suporte.
- 3.2.3.32. Monitoração de desempenho e melhoria de sistemas.
- 3.2.3.33. Manutenção de sistemas.
- 3.2.3.34. Identificação, levantamento, análise e especificação das manutenções corretivas, adaptativas, perfectivas ou evolutivas.
- 3.2.3.35. Proposição de medidas para correção de problemas detectados.
- 3.2.3.36. Teste, validação e documentação das manutenções implementadas.
- 3.2.3.37. Apoio a projetos que utilizam tecnologias de Business Intelligence (BI).
- 3.2.3.38. Apoio a implantação das melhores práticas de gerenciamento preconizadas no modelo ITIL (IT Infrastructure Library) e framework COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology).

#### 3.2.4. REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.2.4.1. A CONTRATADA deverá designar um profissional preposto, às suas expensas, para representá-la junto ao MINISTÉRIO DO TURISMO. O preposto poderá ser único caso os 02 (dois) itens licitados venham a ser adjudicados para uma única empresa. Este preposto deverá promover constantemente a verificação da conformidade dos serviços, além da supervisão e controle da equipe prestadora dos serviços, respondendo perante o MINISTÉRIO DO TURISMO por todos os atos e fatos gerados ou provocados pelos profissionais da CONTRATADA, cuidando inclusive do controle da carga horária dos técnicos alocados na prestação de serviços ao MINISTÉRIO DO TURISMO.
- 3.2.4.2. Todos os serviços previstos deverão ser prestados no horário normal de funcionamento do MINISTÉRIO DO TURISMO (atualmente das 8h às 12h e das 14h às 18h), durante os dias úteis.
- 3.2.4.3. Não estão previstas atividades nos feriados e nem em finais de semana. Entretanto, de acordo com as necessidades do MINISTÉRIO DO TURISMO, excepcionalmente, os trabalhos poderão ser executados em qualquer dia e em qualquer hora da semana.
- 3.2.4.4. Os locais para a prestação/execução dos serviços serão as instalações do MINISTÉRIO DO TURISMO em Brasília/DF, ou, excepcionalmente, em outras localidades.
- 3.2.4.5. Tendo em vista que poderá ser requerida a prestação de serviços em outras localidades, os profissionais deverão ter disponibilidade para viagens a serviço para qualquer localidade indicada pelo MINISTÉRIO DO TURISMO.
- 3.2.4.6. As despesas de viagens (transporte e hospedagem) realizadas pelos profissionais da CONTRATADA deverão ser assumidas pela licitante vencedora, pois, é vedado seu reembolso, conforme Instrução Normativa nº 4/SLTI/MPOG, artigo 6º, inciso V: *“é vedado... reembolsar despesas com transporte, hospedagem e outros custos operacionais, que devem ser de exclusiva responsabilidade dos fornecedores”*. Portanto, são de responsabilidade da CONTRATADA todas as providências legais e administrativas necessárias à realização das viagens a serviço.
- 3.2.4.7. A estimativa de gastos com viagens para sustentação de produtos e serviços de TI, baseada na média dos gastos dos últimos quatro anos, é de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais) ao ano. A empresa CONTRATADA deverá prover os meios para que as viagens sejam realizadas sem custos adicionais para o MINISTÉRIO DO TURISMO.

### 3.2.5. UNIDADE DE MEDIDA DOS SERVIÇOS

- 3.2.5.1. Esta contratação está fundamentada na prestação dos serviços de forma indireta, baseados na prestação e remuneração de serviços mensurados por Hora de Serviço Técnico.
- 3.2.5.2. A adoção desta unidade de medida dos serviços justifica-se pelas particularidades dos serviços deste Item, no modo como o mercado atua e no equilíbrio entre as propostas das licitantes. Sua vinculação à entrega de produtos de acordo com prazos e qualidade previamente definidos se dará por meio do atendimento aos requisitos constantes nas Ordens de Serviço.
- 3.2.5.3. Para a composição do preço final da hora a ser ofertada, deve-se considerar a inclusão de todos os insumos, tributos, taxas ou outras despesas.
- 3.2.5.4. A Sustentação de Produtos e Serviços deve estar alinhada com os objetivos estratégicos do MINISTÉRIO DO TURISMO. Este alinhamento é dinâmico e deve considerar as prioridades do órgão, organizando os serviços em demandas programadas (rotineiras) e/ou não-programadas (eventuais). Portanto, a quantidade de horas a serem demandadas à licitante vencedora dependerá do volume de serviços demandados para o período. Não há garantia de consumo mínimo de Horas de Serviço Técnico.
- 3.2.5.5. Para a composição do custo final da hora a ser ofertada, deve-se considerar a inclusão de todos os insumos e/ou outras despesas.

## 4. MODELO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.1. Em virtude dos serviços serem passíveis de divisão, visto que suas especificações são claramente distintas, a licitação e a contratação de serviços encontram-se divididas em Itens, em respeito a mais ampla competição, aproveitamento das potencialidades do mercado e conforme previsto no Art. 23 §§ 1º e 2º da Lei 8666/93.
- 4.2. A adjudicação será efetivada por Item e as empresas poderão concorrer e vencer em um e outro Item.
- 4.3. É vedada a participação de consórcio de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição, face ao parcelamento da licitação e contratação dos serviços por Item, garantindo a participação do maior número de licitantes, maior disputa entre os competidores, a finalidade e segurança da contratação e a obtenção da proposta mais vantajosa para o MINISTÉRIO DO TURISMO.
- 4.4. Os serviços serão prestados sob demanda, mediante emissão de Ordem de Serviço (OS) pelo Gestor do Contrato, especificando o(s) perfil(is) profissional(is) requerido(s), o objeto, o escopo, os produtos e serviços a serem obtidos, o prazo, o local de execução, a estimativa de horas de serviço, período de garantia e condições de pagamento.
- 4.5. O modelo de Ordem de Serviço encontra-se no Anexo IV deste Termo de Referência.
- 4.6. Ao concluir a execução dos serviços solicitados na Ordem de Serviço a licitante vencedora deverá apresentar ao Gestor do Contrato o Relatório dos Serviços relativo a OS. O Gestor deverá aprovar o Relatório, verificando se a qualidade/quantidade do produto ou serviço está de acordo com o especificado na OS, e após encaminhará para faturamento.
- 4.7. O aceite e posterior pagamento dos serviços executados não eximem a CONTRATADA das responsabilidades quanto às garantias específicas associadas a cada serviço desenvolvido e estabelecido na OS.
- 4.8. O Item Sustentação de Produtos e Serviços prevê que a manutenção dos

sistemas de informação do MINISTÉRIO DO TURISMO são serviços de TI que necessitam de um modelo de gestão diferenciado. Portanto, as demandas de manutenção de sistemas serão analisadas pela Coordenação-Geral de TI, que, quando necessário, encaminhará uma Solicitação de Proposta de Execução para a CONTRATADA.

- 4.9. A CONTRATADA deverá apresentar Proposta de Execução indicando atividades e quantitativo de horas necessárias. Somente após a aprovação da Proposta pelo MINISTÉRIO DO TURISMO é que a Ordem de Serviço será gerada e, então, a CONTRATADA poderá iniciar o trabalho.
- 4.10. O aceite e posterior pagamento ou quitação de uma Ordem Serviço não exime a CONTRATADA das responsabilidades quanto às garantias específicas associadas a cada produto desenvolvido.
- 4.11. DA ORDEM DO PROCESSO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

ORDEM	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL
1	Emissão da Solicitação do Serviço	MTur
2	Elaboração da Proposta Comercial para Execução	FORNECEDOR
3	Aprovação da Proposta Comercial	MTur
4	Elaboração da Ordem de Serviço	MTur
5	Execução do Serviço e entrega do Relatório	FORNECEDOR
6	Aprovação do Relatório	MTur
7	Emissão da Fatura	FORNECEDOR
8	Ateste da Fatura	MTur

## 5. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

- 5.1. É papel da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação – CGTI, administrar os contratos advindos deste Termo de Referência, promovendo a preservação do conhecimento do negócio e documentação.
- 5.2. O MINISTÉRIO DO TURISMO prima pela adoção de metodologias e melhores práticas para a execução dos seus serviços. As metodologias abaixo relacionadas serão utilizadas para avaliação da adequação às especificações funcionais e da qualidade dos serviços:
- 5.2.1. Para Administração de Redes e Banco de Dados:
- 5.2.1.1. Metodologia de gestão de serviços de TI tendo como referência o ITIL e o modelo de gestão e controle COBIT.
- 5.2.1.2. Metodologia de Gestão de Infraestrutura de Redes aderente às Normas de Segurança da Informação nos padrões ISO 27001 e ISO 17799/27002.
- 5.2.2. Para Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas:
- 5.2.2.1. Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas e Gestão de Projetos do MINISTÉRIO DO TURISMO.
- 5.2.2.2. Metodologia de Modelagem e Redesenho de Processos (BPM/SOA).
- 5.2.2.3. Metodologias de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas, tendo como referência as práticas do CMMI, UP (Processo Unificado), Orientação a Objetos e Transferência de Conhecimento.

- 5.2.2.4. Metodologia de Estimativa de Tamanho de Software tendo com referência a Análise de Pontos de Função (IFPUG).
- 5.2.2.5. Metodologia de Teste de Software.
- 5.3. Neste contexto, buscar-se-á manter o MINISTÉRIO DO TURISMO com foco nas estratégias, metas e objetivos do negócio, visto que a CONTRATADA concentrará sua atenção no fornecimento de produtos e execução indireta dos serviços de TI, conforme as demandas do MINISTÉRIO DO TURISMO, buscando sempre a melhoria dos processos, produtos e serviços prestados.
- 5.4. Para atingir este propósito buscamos sempre melhorar nossos processos de contratação de serviços de TI e os recentes projetos que elaboramos demonstram claramente o nosso ganho de maturidade. O MINISTÉRIO DO TURISMO está segmentando a contratação de seus serviços, onde antes o mesmo conjunto de serviços era prestado por meio de um único contrato, estamos agora segmentando em 03 (três) contratações distintas: assessoria técnica e sustentação de produtos e serviços de TI (Itens deste Termo de Referência), e fábrica de software (posterior elaboração); estamos mudando da modalidade de licitação tipo Técnica e Preço para a modalidade Pregão, e ainda, adotando metodologias e melhores práticas de gestão e qualidade que nos permitirão a fixação de procedimentos e de critérios de mensuração dos serviços prestados, como a adoção da métrica de pontos de função para dimensionamento e pagamento dos serviços de desenvolvimento e manutenção evolutiva de sistemas e a formalização de Níveis Mínimos de Serviço Exigido com o acompanhamento de indicadores de resultados para todos os serviços contratados.
- 5.5. A CONTRATADA deverá, mandatoriamente, adotar as metodologias já existentes no ambiente ou aquelas futuramente implantadas pelo MINISTÉRIO DO TURISMO e utilizar as seguintes metodologias e modelos para fins de atendimento às Ordens de Serviços demandadas.
  - 5.5.1. Para Administração de Redes e Banco de Dados:
    - 5.5.1.1. Metodologia de gestão de serviços de TI tendo como referência o ITIL e o modelo de gestão e controle COBIT.
    - 5.5.1.2. Metodologia de Gestão de Infraestrutura de Redes aderente às Normas de Segurança da Informação nos padrões ISO 27001 e ISO 17799/27002.
  - 5.5.2. Para Manutenção de Sistemas:
    - 5.5.2.1. Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas e Gestão de Projetos do MINISTÉRIO DO TURISMO.
    - 5.5.2.2. Metodologia de Modelagem e Redesenho de Processos (BPM/SOA).
    - 5.5.2.3. Metodologias de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas, tendo como referência as práticas do CMMI, UP (Processo Unificado), Orientação a Objetos e Transferência de Conhecimento.
    - 5.5.2.4. Metodologia de Estimativa de Tamanho de Software tendo com referência a Análise de Pontos de Função (IFPUG).
    - 5.5.2.5. Metodologia de Teste de Software.
- 5.6. A inclusão de componentes de software proprietários é vedada em qualquer das etapas de desenvolvimento e/ou manutenção de sistemas, sem prévia e expressa autorização do MINISTÉRIO DO TURISMO. Somente após a efetiva avaliação de custos e viabilidade, tais componentes poderão ser utilizados.
- 5.7. Por este motivo, exige-se que a CONTRATADA possua proficiência e experiência na adoção de métodos e processos de trabalho aderentes aos principais padrões

de mercado, utilizando-se de profissionais certificados e com vasto conhecimento nos processos e atividades de suporte sugerido por estes modelos. O MINISTÉRIO DO TURISMO entende que organizações que adotam melhores práticas baseadas em frameworks executam suas atividades de modo sistemático e controlado. Portanto, a comprovação de experiência na implantação e operação de serviços aderentes a estes padrões, utilizando-se de profissionais qualificados, garante ao MINISTÉRIO DO TURISMO que existem evidências de que a sua execução e gestão são planejadas, geridas, medidas e controladas.

## 5.8. CRITÉRIOS PARA FATURAMENTO

- 5.8.1. O faturamento será realizado com base nas Horas de Serviço Técnico (HST) utilizadas pela CONTRATADA, devidamente autorizadas na Ordem de Serviço e documentadas nos Relatórios de Serviços. Horas de Serviço Técnico (HST) estão vinculadas à entrega de produtos, conforme prazos e qualidade estabelecidos em Indicadores de Desempenho através de Níveis Mínimos de Serviço Exigido, que comprovem os resultados da contratação.
- 5.8.2. O valor a ser pago consiste na multiplicação das Horas de Serviço Técnico efetivamente utilizadas pelo valor unitário da hora de cada serviço correspondente, considerando eventuais glosas e multas.
- 5.8.3. A utilização da métrica de aferição de esforço baseada em Horas de Serviço Técnico (HST) vinculadas à entrega de produtos, conforme prazos e qualidade estabelecidos em Indicadores de Desempenho opera como um modelo híbrido, de pagamento de serviço por disponibilidade, condicionada ao alcance de metas de desempenho. Nesse modelo, o valor total dos serviços é estabelecido quando da contratação, com base na disponibilidade estimada de profissionais para atendimento dos serviços, porém, o valor mensal a ser faturado é calculado com base nos resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela CONTRATADA na prestação do serviço. Portanto, os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores nos períodos em que porventura o MINISTÉRIO DO TURISMO demande através de Ordens de Serviço todo o potencial estimado de serviços.

## 5.9. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDO

- 5.9.1. A CONTRATADA deverá atender a Níveis Mínimos de Serviço Exigido e o cumprimento de prazos, estabelecidos pelos indicadores, contidos neste Termo de Referência.
- 5.9.2. Para execução dos serviços, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o MINISTÉRIO DO TURISMO como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo.

## 5.10. INDICADORES DE DESEMPENHO

- 5.10.1. O acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA serão feitos por meio de Indicadores de Desempenho e metas estabelecidas e formalizadas. Estes Indicadores traduzem a realização dos resultados

assumidos. As apurações dos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço Exigido, feitas pelo MINISTÉRIO DO TURISMO, deverão constar do Relatório Mensal de Serviços onde será possível verificar a efetividade do atendimento dos resultados esperados e permitir a análise gerencial dos processos.

5.10.2. De acordo com a necessidade e criticidade de situações diagnosticadas pelo MINISTÉRIO DO TURISMO as Metas a Cumprir e as Faixas de Ajuste no Pagamento informadas nos indicadores relacionados abaixo poderão ser alteradas através de novas Ordens de Serviço:

5.10.2.1. Índice de Disponibilidade do Serviço de Mensageria

$I_{DM}$	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Indicador do nível de disponibilidade dos serviços de mensageria e colaboração.
<b>Meta a cumprir</b>	Indicador deve ser igual a 100
<b>Instrumento de medição</b>	Relatório de serviços entregue junto a OS.
<b>Forma de acompanhamento</b>	A CONTRATADA deverá gerar relatório a ser anexado a OS referente aos serviços de mensageria e colaboração prestados no período, contendo os incidentes ocorridos, os períodos de indisponibilidade dos serviços e as causas dos incidentes, para avaliação pela CGTI e cálculo do indicador.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$I_{DM} = \left( 1 - \frac{\Sigma TIS}{TTP} \right) \times 100$ <p>Onde:  <math>I_{DM}</math>: Índice de disponibilidade de serviço  <math>\Sigma TIS</math>: Somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço  <math>TTP</math>: Tempo total do período considerado</p>
<b>Início de Vigência</b>	Data da assinatura do contrato
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	$I_{DM}$ entre 99,70 e 100 → 100% do valor referente ao serviço prestado no período $I_{DM}$ entre 99,60 e 99,69 → 90% do valor referente ao serviço prestado no período $I_{DM}$ entre 99,50 e 99,59 → 80% do valor referente ao serviço prestado no período $I_{DM}$ abaixo de 99,50 → 70% do valor referente ao serviço prestado no período
<b>Sanções</b>	Poderão ser aplicadas à CONTRATADA, além das glosas indicadas no item Faixas de ajuste no pagamento, as sanções administrativas previstas neste Termo de Referência.
<b>Observações</b>	<p>O índice será calculado sobre os serviços no ambiente de produção.</p> <p>O tempo total do período e o somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço serão calculados em minutos e compreenderão o período completo de apuração.</p> <p>Os períodos de indisponibilidade decorrentes de fatos fora da governabilidade da CONTRATADA, como paradas programadas no serviço, serão desconsiderados.</p>

### 5.10.2.2. Índice de Disponibilidade dos Bancos de Dados

<b>I<sub>DBD</sub></b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Indicador do nível de disponibilidade dos bancos de dados
<b>Meta a cumprir</b>	Indicador deve ser igual a 100
<b>Instrumento de medição</b>	Relatório de serviços entregue junto a OS
<b>Forma de acompanhamento</b>	A CONTRATADA deverá gerar relatório a ser anexado a OS referente aos serviços de administração de bancos de dados prestados no período, contendo os incidentes ocorridos, os períodos de indisponibilidade dos bancos de dados e as causas dos incidentes, para avaliação pela CGTI e cálculo do indicador.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$I_{DBD} = (1 - \frac{\Sigma TIS}{TTP}) \times 100$ <p>Onde:  <b>I<sub>DBD</sub></b>: Índice de disponibilidade de serviço  <b>ΣTIS</b>: Somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço  <b>TTP</b>: Tempo total do período considerado</p>
<b>Início de Vigência</b>	Data da assinatura do contrato
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<b>I<sub>DBD</sub></b> entre 99,70 e 100 → 100% do valor referente ao serviço prestado no período <b>I<sub>DBD</sub></b> entre 99,60 e 99,69 → 90% do valor referente ao serviço prestado no período <b>I<sub>DBD</sub></b> entre 99,50 e 99,59 → 80% do valor referente ao serviço prestado no período <b>I<sub>DBD</sub></b> abaixo de 99,50 → 70% do valor referente ao serviço prestado no período
<b>Sanções</b>	Poderão ser aplicadas à CONTRATADA, além das glosas indicadas no item Faixas de ajuste no pagamento, as sanções administrativas previstas neste Termo de Referência.
<b>Observações</b>	O índice será calculado sobre o acesso aos bancos de dados no ambiente de produção. O tempo total do período e o somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço serão calculados em minutos e compreenderão o período completo de apuração. Os períodos de indisponibilidade decorrentes de fatos fora da governabilidade da CONTRATADA, como paradas programadas no serviço, serão desconsiderados.

### 5.10.2.3. Índice de Disponibilidade da Rede

<b>I<sub>DRE</sub></b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Indicador do nível de disponibilidade da rede
<b>Meta a cumprir</b>	Indicador deve ser igual a 100
<b>Instrumento de medição</b>	Relatórios de serviços entregues junto a OS
<b>Forma de acompanhamento</b>	A CONTRATADA deverá gerar relatório a ser anexado a OS referente aos serviços de administração de redes prestados no período, contendo os incidentes ocorridos, os períodos de indisponibilidade da rede e as causas dos incidentes, para avaliação pela CGTI e cálculo do indicador.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$I_{DRE} = (1 - \frac{\Sigma TIS}{TTP}) \times 100$

	Onde: <b>I<sub>DRE</sub></b> : Índice de disponibilidade de serviço <b>ΣTIS</b> : Somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço <b>TTP</b> : Tempo total do período considerado
<b>Início de Vigência</b>	Data da assinatura do contrato
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<b>I<sub>DRE</sub></b> entre 99,70 e 100 → 100% do valor referente ao serviço no período <b>I<sub>DRE</sub></b> entre 99,60 e 99,69 → 90% do valor referente ao serviço no período <b>I<sub>DRE</sub></b> entre 99,50 e 99,59 → 80% do valor referente ao serviço no período <b>I<sub>DRE</sub></b> abaixo de 99,50 → 70% do valor referente ao serviço no período
<b>Sanções</b>	Poderão ser aplicadas à CONTRATADA, além das glosas indicadas no item Faixas de ajuste no pagamento, as sanções administrativas previstas neste Termo de Referência.
<b>Observações</b>	O tempo total do período e o somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço serão calculados em minutos e compreenderão o período completo de apuração. Os períodos de indisponibilidade decorrentes de fatos fora da governabilidade da CONTRATADA, como paradas programadas no serviço, serão desconsiderados.

#### 5.10.2.4. Índice de Disponibilidade dos Servidores de Aplicação

<b>I<sub>DSA</sub></b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Indicador do nível de disponibilidade dos servidores de aplicação
<b>Meta a cumprir</b>	Indicador deve ser igual a 100
<b>Instrumento de medição</b>	Relatórios de serviços entregues junto a OS
<b>Forma de acompanhamento</b>	A CONTRATADA deverá gerar relatório a ser anexado a OS referente aos serviços de administração dos Servidores de Aplicação prestados no período, contendo os incidentes ocorridos, os períodos de indisponibilidade dos servidores de aplicação e as causas dos incidentes, para avaliação pela CGTI e cálculo do indicador.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$I_{DSA} = \left( 1 - \frac{\Sigma TIS}{TTP} \right) \times 100$ Onde: <b>I<sub>DSA</sub></b> : Índice de disponibilidade de serviço <b>ΣTIS</b> : Somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço <b>TTP</b> : Tempo total do período considerado
<b>Início de Vigência</b>	Data da assinatura do contrato
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<b>I<sub>DSA</sub></b> entre 99,70 e 100 → 100% do valor referente ao serviço no período <b>I<sub>DSA</sub></b> entre 99,60 e 99,69 → 90% do valor referente ao serviço no período <b>I<sub>DSA</sub></b> entre 99,50 e 99,59 → 80% do valor referente ao serviço no período <b>I<sub>DSA</sub></b> abaixo de 99,50 → 70% do valor referente ao serviço no período
<b>Sanções</b>	Poderão ser aplicadas à CONTRATADA, além das glosas indicadas no item Faixas de ajuste no pagamento, as sanções administrativas previstas neste Termo de Referência.

<b>Observações</b>	<p>O índice será calculado sobre os servidores de aplicação no ambiente de produção.</p> <p>O tempo total do período e o somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço serão calculados em minutos e compreenderão o período completo de apuração.</p> <p>Os períodos de indisponibilidade decorrentes de fatos fora governabilidade da CONTRATADA, como paradas programadas no serviço, serão desconsiderados.</p>
--------------------	--

#### 5.10.2.5. Índice de Disponibilidade dos Serviços de Storage e Archive

<b>I<sub>DST</sub></b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Indicador do nível de disponibilidade dos serviços de storage e archive aos servidores de rede e aplicações.
<b>Meta a cumprir</b>	Indicador deve ser igual a 100
<b>Instrumento de medição</b>	Relatórios de serviços entregues junto a OS
<b>Forma de acompanhamento</b>	A CONTRATADA deverá gerar relatório a ser anexado a OS referente aos serviços de administração de storage e archive prestados no período, contendo os incidentes ocorridos, os períodos de indisponibilidade dos serviços e as causas dos incidentes, para avaliação pela CGTI e cálculo do indicador.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$I_{DST} = (1 - \frac{\Sigma TIS}{TTP}) \times 100$ <p>Onde:</p> <p><b>I<sub>DST</sub></b>: Índice de disponibilidade de serviço</p> <p><b>ΣTIS</b>: Somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço</p> <p><b>TTP</b>: Tempo total do período considerado</p>
<b>Início de Vigência</b>	Data da assinatura do contrato
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<p>I<sub>DST</sub> entre 99,70 e 100 → 100% do valor referente ao serviço no período</p> <p>I<sub>DST</sub> entre 99,60 e 99,69 → 90% do valor referente ao serviço no período</p> <p>I<sub>DST</sub> entre 99,50 e 99,59 → 80% do valor referente ao serviço no período</p> <p>I<sub>DST</sub> abaixo de 99,50 → 70% do valor referente ao serviço no período</p>
<b>Sanções</b>	Poderão ser aplicadas à CONTRATADA, além das glosas indicadas no item Faixas de ajuste no pagamento, as sanções administrativas previstas neste Termo de Referência.
<b>Observações</b>	<p>O índice será calculado sobre todos os serviços de storage e archive no ambiente de produção.</p> <p>O tempo total do período e o somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço serão calculados em minutos e compreenderão o período completo de apuração.</p> <p>Os períodos de indisponibilidade decorrentes de fatos fora da governabilidade da CONTRATADA, como paradas programadas no serviço, serão desconsiderados.</p>

#### 5.10.2.6. Índice de Disponibilidade dos Serviços Internet/Web

I <sub>DIW</sub>	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Indicador do nível de disponibilidade dos serviços de acesso à Internet - entrada e saída.
<b>Meta a cumprir</b>	Indicador deve ser igual a 100
<b>Instrumento de medição</b>	Relatórios de serviços entregues junto as OS
<b>Forma de acompanhamento</b>	A CONTRATADA deverá gerar relatório a ser anexado a OS referente aos serviços de acesso a Internet de entrada e saída, contendo os incidentes ocorridos, os períodos de indisponibilidade dos serviços e as causas dos incidentes, para avaliação pela CGTI e cálculo do indicador.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$I_{DIW} = \left( 1 - \frac{\Sigma TIS}{TTP} \right) \times 100$ <p>Onde:  <b>I<sub>DIW</sub></b>: Índice de disponibilidade de serviço  <b>ΣTIS</b>: Somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço  <b>TTP</b>: Tempo total do período considerado</p>
<b>Início de Vigência</b>	Data da assinatura do contrato
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<b>I<sub>DIW</sub></b> entre 99,70 e 100 → 100% do valor referente ao serviço no período <b>I<sub>DIW</sub></b> entre 99,60 e 99,69 → 90% do valor referente ao serviço no período <b>I<sub>DIW</sub></b> entre 99,50 e 99,59 → 80% do valor referente ao serviço no período <b>I<sub>DIW</sub></b> abaixo de 99,50 → 70% do valor referente ao serviço no período
<b>Sanções</b>	Poderão ser aplicadas à CONTRATADA, além das glosas indicadas no item Faixas de ajuste no pagamento, as sanções administrativas previstas neste Termo de Referência.
<b>Observações</b>	O tempo total do período e o somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço serão calculados em minutos e compreenderão o período completo de apuração. Os períodos de indisponibilidade decorrentes de fatos fora da governabilidade da CONTRATADA, como paradas programadas no serviço, serão desconsiderados.

#### 5.10.2.7. Índice de Resolução de Incidentes dentro do Prazo

I <sub>RIS</sub>	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Acompanhar o desempenho da CONTRATADA na resolução de incidentes no ambiente de Sustentação – área infraestrutura – em relação aos prazos máximos de atendimento estabelecidos.
<b>Meta a cumprir</b>	A CONTRATADA deverá atender aos chamados abertos pela Central de Atendimento dentro dos seguintes prazos por categoria de incidente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Críticos: 2 horas</li> <li>• Prioridade Alta: 4 horas</li> <li>• Prioridade Média: 24 horas</li> <li>• Prioridade Baixa: 48 horas</li> </ul>
<b>Instrumento de medição</b>	Sistema de Atendimento aos Usuários
<b>Forma de acompanhamento</b>	Relatório da Central de Atendimento

<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$I_{RIS} = \frac{IAP - \alpha \frac{(24TE_C + 12TE_A + 2TE_M + TE_B)}{48}}{ITP} \times 100$ <p>Em que:  I<sub>RIS</sub> = Índice de resolução de incidentes de sustentação  IAP = Total de incidentes solucionados no prazo máximo aceitável, incluindo todas as categorias  ITP = Total de incidentes reportados pela Central de Atendimento, incluindo todas as categorias  TE<sub>C</sub> = Soma dos tempos de resolução que excederam 2 horas para cada incidente crítico  TE<sub>A</sub> = Soma dos tempos de resolução que excederam 4 horas para cada incidente de prioridade alta  TE<sub>M</sub> = Soma dos tempos de resolução que excederam 24 horas para cada incidente de prioridade média  TE<sub>B</sub> = Soma dos tempos de resolução que excederam 48 horas para cada incidente de prioridade baixa  α = Fator de penalização*</p>
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço, conforme data definida na reunião de iniciação do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento em função do resultado do I<sub>RIS</sub></b>	I <sub>RIS</sub> ≥ 90 → 100% do valor da OS de Sustentação – área infraestrutura. 80 ≤ I <sub>RIS</sub> < 90 → 90% do valor da OS de Sustentação – área infraestrutura. 70 ≤ I <sub>RIS</sub> < 80 → 80% do valor da OS de Sustentação – área infraestrutura. I <sub>RIS</sub> < 70 → 70% do valor da OS de Sustentação – área infraestrutura.

#### 5.10.2.8. Índice de Satisfação do Usuário

<b>ISU</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Acompanhar o nível de satisfação dos usuários com os serviços que sustentam a capacidade de processamento das informações no MINISTÉRIO DO TURISMO.
<b>Meta a cumprir</b>	80% classificado entre Bom/Ótimo
<b>Instrumento de medição</b>	Pesquisa de Satisfação: Questionário avaliativo contendo as opções: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruim</li> <li>• Regular</li> <li>• Bom</li> <li>• Ótimo</li> </ul>
<b>Forma de acompanhamento</b>	Relatório da Central de Atendimento
<b>Periodicidade</b>	Trimestral
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$I_{SU} = \frac{TRBO}{TR}$ <p>Onde:  I<sub>SU</sub>: Índice de Satisfação do Usuário  <b>TRBO</b>: Total de respostas para as opções que consideram bom/ótimo  <b>TR</b>: Total de respostas</p>

<b>Início de Vigência</b>	Data da assinatura do contrato
<b>Faixas de ajuste no pagamento em função do resultado do ISU</b>	De 0,80 a 1 – 100% do valor da OS De 0,70 a 0,89 – 90% do valor da OS De 0,50 a 0,69 – 80% do valor da OS Abaixo de 0,50 – 70% do valor da OS

#### 5.10.2.9. Índice de Ordens de Serviço Atendidas no Prazo

<b>IOAP</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Indicador de desempenho no atendimento às demandas dentro do prazo previsto em cada OS emitida.
<b>Meta a cumprir</b>	Indicador deve ser superior a 0,85
<b>Instrumento de medição</b>	Data de entrega prevista na OS comparada com a data de entrega efetiva.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Relatório Técnico
<b>Periodicidade</b>	Após a conclusão da OS
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$I_{IOAP} = \frac{TES}{TEF}$ <p>Onde:  <b>I<sub>IOAP</sub></b>: Índice de Ordens de Serviço Atendidas no Prazo  <b>TES</b>: Tempo estimado definido na OS  <b>TEF</b>: Tempo efetivo de entrega</p>
<b>Início de Vigência</b>	Data da assinatura do contrato
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	De 0,85 a 1 – 100% do valor da OS De 0,70 a 0,84 – 90% do valor da OS não atendida no prazo De 0,50 a 0,69 – 80% do valor da OS não atendida no prazo Abaixo de 0,50 – 70% do valor da OS não atendida no prazo

#### 5.10.2.10. Índice de Artefatos Recusados

<b>IAR</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Indicador de qualidade dos artefatos entregues pela CONTRATADA.
<b>Meta a cumprir</b>	Indicador deve ser inferior a 0,20
<b>Instrumento de medição</b>	Relação dos artefatos entregues pela CONTRATADA, contendo o número da OS, nome do sistema, artefato, se aceito ou não e o responsável do MINISTÉRIO DO TURISMO pela homologação.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Relatório Técnico
<b>Periodicidade</b>	Após a conclusão da fase
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$I_{IAR} = \frac{AR}{AE}$ <p>Onde:  <b>I<sub>IAR</sub></b>: Índice de Artefatos Recusados  <b>AR</b>: Número de artefatos recusados  <b>AE</b>: Número de artefatos entregues</p>
<b>Início de Vigência</b>	Data da assinatura do contrato
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	De 0 a 0,20 – 100% do valor da Fase De 0,21 a 0,30 – 90% do valor da Fase com artefato recusado De 0,31 a 0,35 – 85% do valor da Fase com artefato recusado Acima de 0,35 – 80% do valor da Fase com artefato recusado
<b>Observações</b>	As faixas de ajuste serão aplicadas quando da homologação da Fase.

## 5.11. REAJUSTE

- 5.11.1. Caso o futuro contrato venha a ser prorrogado por novos períodos de vigência os preços serão revistos para refletir a variação de custos ocorrida no período, observados os índices oficiais e legalmente aplicáveis.

## 5.12. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 5.12.1. A recusa injustificada da adjudicatária em assinar o futuro Contrato, aceitar ou retirar a Nota de Empenho, dentro do prazo estabelecido pela Administração, caracterizará o descumprimento total das obrigações assumidas, sujeitando-a as penalidades previstas em lei.
- 5.12.2. Pela inexecução total ou parcial das obrigações assumidas no futuro Contrato, o MINISTÉRIO DO TURISMO aplicará à Licitante Adjudicatária, garantido o contraditório e à prévia defesa, nos termos do art. 87, da Lei nº 8.666/93, com suas ulteriores alterações, as seguintes sanções:
  - 5.12.2.1. **Advertência.**
  - 5.12.2.2. **Multa de 2%** (dois por cento), do valor total do futuro Contrato, por dia de atraso injustificado na prestação dos serviços e/ou no descumprimento das demais obrigações contratuais assumidas, até o limite de 15 (quinze) dias, contados a partir da detecção da falta ou atraso verificado.
  - 5.12.2.3. **Multa de 5%** (cinco por cento), do valor total do futuro Contrato, a partir do 16º (décimo sexto) dia de atraso injustificado na prestação dos serviços e/ou no descumprimento das demais obrigações contratuais assumidas, até o 30º (trigésimo) dia, configurando-se, após o referido prazo, a inexecução total do Contrato.
  - 5.12.2.4. **Multa de 10%** (dez por cento) sobre o valor total atualizado do futuro Contrato, ou no caso de reincidência do descumprimento de quaisquer das cláusulas contratuais, aplicada cumulativamente com as demais sanções, ensejando, inclusive, a rescisão do futuro Contrato.
  - 5.12.2.5. **Suspensão** temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com o MINISTÉRIO DO TURISMO, por prazo de até 02 (dois) anos, conforme a autoridade ministerial competente fixar, em função da natureza e gravidade da falta cometida.
  - 5.12.2.6. **Declaração de Inidoneidade** para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Licitante Adjudicatária ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes, e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior.
- 5.12.3. As multas, referidas nos itens “5.12.2.2.”, “5.12.2.3.” e “5.12.2.4.”, serão recolhidas diretamente ao MINISTÉRIO DO TURISMO, no prazo de 05 (cinco) dias, ou descontada dos pagamentos eventualmente devidos à Licitante Adjudicatária, da garantia prestada, ou, ainda, cobrada judicialmente, nos termos dos §§ 2º e 3º, do art. 86, da Lei nº 8.666/93, em sua versão atualizada.
- 5.12.4. Se qualquer um dos motivos ocorrer por comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificados e aceitos pelo MINISTÉRIO DO TURISMO, a Licitante Adjudicatária ficará isenta das penalidades supramencionadas. As penalidades previstas neste item serão

formalmente motivadas nos autos do respectivo processo e serão independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

- 5.12.5. As sanções aplicadas à Licitante Adjudicatária, relativas ao impedimento para contratar com a Administração Pública, conforme previsto na legislação própria, serão obrigatoriamente registradas no **SICAF**, nos termos dos §§ 1º e 2º, do art. 1º, do Decreto nº 3.722/01, alterado pelo Decreto nº 4.485/02.
- 5.12.6. A aplicação das penalidades previstas no item “5.12.2.6.” é de competência exclusiva do Ministro de Estado.

### 5.13. PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 5.13.1. A CONTRATADA deverá entregar ao MINISTÉRIO DO TURISMO toda e qualquer documentação gerada em função da prestação de serviços, objeto deste Termo de Referência.
- 5.13.2. A CONTRATADA cederá ao MINISTÉRIO DO TURISMO, em caráter definitivo, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos sistemas desenvolvidos e dos resultados produzidos durante a vigência do contrato, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.
- 5.13.3. A CONTRATADA fica proibida de veicular e comercializar os produtos e informações geradas, relativas ao objeto da prestação dos serviços, salvo se houver prévia autorização por escrito do MINISTÉRIO DO TURISMO.

### 5.14. SIGILO

- 5.14.1. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo MINISTÉRIO DO TURISMO, tais documentos.
- 5.14.2. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto sem autorização por escrito do MINISTÉRIO DO TURISMO, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.
- 5.14.3. Cada profissional deverá assinar termo de responsabilidade e sigilo, comprometendo-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências do MINISTÉRIO DO TURISMO ou a serviço dessa, salvo se expressamente autorizado.
- 5.14.4. Cada profissional deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional disponibilizada pelo MINISTÉRIO DO TURISMO não poderá ser utilizada para fins particulares e que a navegação em *sítios* da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço do MINISTÉRIO DO TURISMO ou acessadas a partir dos seus equipamentos, poderão ser auditadas.
- 5.14.5. Cada profissional da CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso declarando total obediência às normas de segurança vigentes ou que venham

a ser implantadas, a qualquer tempo, no MINISTÉRIO DO TURISMO.

#### 5.15. TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 5.15.1. A CONTRATADA deverá apresentar num prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias antes do término de seu contrato, um plano para transferência de conhecimentos e tecnologias para a próxima empresa que vier a prestar serviços ao MINISTÉRIO DO TURISMO ou para servidores do próprio MINISTÉRIO DO TURISMO. Este plano deverá conter, pelo menos, a revisão de toda a documentação gerada de todos os serviços prestados, acrescido de outros documentos que, não sendo artefatos previstos em Metodologia, sejam adequados ao correto entendimento do serviço executado.

#### 5.16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 5.16.1. Obedecer às normas operacionais fornecidas pelo MINISTÉRIO DO TURISMO.
- 5.16.2. Empregar funcionários qualificados e devidamente capacitados na execução dos serviços, conforme qualificações profissionais descritas no Anexo II deste Termo de Referência, cabendo-lhe efetuar os pagamentos de salários e arcar com as demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, inclusive responsabilidades decorrentes de acidentes, indenizações, substituições, seguros, assistência médica e quaisquer outros, em decorrência da sua condição de empregadora, sem qualquer responsabilidade por parte do MINISTÉRIO DO TURISMO; assim como mantê-los constantemente treinados e atualizados para o bom desempenho de suas atividades.
- 5.16.3. Realizar, às suas expensas, na forma da legislação pertinente, tanto na admissão como durante a vigência do contrato de trabalho, os exames médicos de seus empregados, exigidos por força da Lei.
- 5.16.4. Fornecer aos seus empregados benefícios de alimentação e vale-transporte nos termos da legislação pertinente.
- 5.16.5. Qualquer outro benefício adicional, por força de lei ou não, que se torne necessário ao bom e completo desempenho de suas atividades, será integralmente assumido pela CONTRATADA.
- 5.16.6. Manter seus funcionários devidamente informados das normas disciplinares do MINISTÉRIO DO TURISMO, bem como das normas de utilização e de segurança das instalações e do manuseio dos documentos.
- 5.16.7. Fornecer crachá de identificação a seus funcionários, de uso obrigatório quando em serviço.
- 5.16.8. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ou indiretamente ao MINISTÉRIO DO TURISMO ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços.
- 5.16.9. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o equipamento em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de mau uso por parte de seus funcionários.
- 5.16.10. Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura ocasionar ao MINISTÉRIO DO TURISMO ou a terceiros, durante a execução dos serviços, podendo o MINISTÉRIO DO TURISMO descontar o valor correspondente ao dano dos pagamentos devidos.
- 5.16.11. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes, bem como todo e qualquer sistema desenvolvido, incluindo sua

- documentação técnica, de propriedade exclusiva do MINISTÉRIO DO TURISMO, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal do MINISTÉRIO DO TURISMO.
- 5.16.12. Responsabilizar-se, civil e criminalmente, pelo mau uso ou extravio dos documentos sob sua guarda.
  - 5.16.13. Comunicar, por escrito, qualquer anormalidade, prestando ao MINISTÉRIO DO TURISMO os esclarecimentos julgados necessários.
  - 5.16.14. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho quando forem vítimas os seus técnicos no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências do MINISTÉRIO DO TURISMO.
  - 5.16.15. Cumprir mensalmente as obrigações e encargos trabalhistas estabelecidos na legislação em vigor, uma vez que o descumprimento das mesmas incorrerá, após as notificações de advertência e multa, na rescisão do contrato de prestação de serviços.
  - 5.16.16. A ação ou omissão, total ou parcial da fiscalização do MINISTÉRIO DO TURISMO não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade quanto à execução dos serviços.
  - 5.16.17. Avocar para si os ônus decorrentes de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra o MINISTÉRIO DO TURISMO, procedentes da prestação dos serviços do objeto desta Contratação.
  - 5.16.18. Manter um profissional responsável pelo gerenciamento dos serviços com poderes de representante legal ou preposto para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato junto ao MINISTÉRIO DO TURISMO, sem ônus para o MINISTÉRIO DO TURISMO.
  - 5.16.19. Atender de imediato às solicitações quanto à substituição de pessoal considerado inadequado para a prestação dos serviços, inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir normas disciplinares do MINISTÉRIO DO TURISMO.
  - 5.16.20. Prever e prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso e licenças.
  - 5.16.21. Cumprir rigorosamente todas as programações e atividades constantes do objeto do contrato e que venham a ser estabelecidas nas Ordens de Serviço.
  - 5.16.22. Elaborar e apresentar ao MINISTÉRIO DO TURISMO, nas datas estabelecidas nas Ordens de Serviço, todos os produtos e relatórios de acompanhamento e de final de execução de serviços. Os relatórios deverão contemplar detalhamento das atividades desenvolvidas.
  - 5.16.23. A CONTRATADA não deverá se valer do contrato a ser celebrado para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização do MINISTÉRIO DO TURISMO.
  - 5.16.24. Atender às solicitações do MINISTÉRIO DO TURISMO, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo e cronogramas físicos que venham a ser estabelecidos.

## 5.17. OBRIGAÇÕES DO MINISTÉRIO DO TURISMO

- 5.17.1. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às unidades para a execução dos serviços, respeitadas as normas de segurança vigentes nas suas dependências.
- 5.17.2. Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificados na execução dos serviços, objeto deste Termo de Referência, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos que venha a ser considerada prejudicial ou inconveniente para o MINISTÉRIO DO TURISMO.
- 5.17.3. Informar à CONTRATADA as normas e procedimentos de acesso às instalações, e eventuais alterações.
- 5.17.4. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, comunicando à CONTRATADA e exigindo as medidas corretivas necessárias.
- 5.17.5. Acompanhar a execução do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços.
- 5.17.6. Sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.
- 5.17.7. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função.
- 5.17.8. Especificar e estabelecer normas, diretrizes e metodologias para a execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades, regras, bem com os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.
- 5.17.9. Avaliar os relatórios das atividades executadas pela CONTRATADA.
- 5.17.10. Indicar representante para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato nas respectivas áreas de atuação.

## 6. ESTIMATIVAS DE PREÇOS

- 6.1. Pesquisas de preços no mercado para Hora de Serviço Técnico possibilitaram a formulação de uma estimativa de preços anual baseando-se no valor médio praticado no Distrito Federal e região.
- 6.2. ITEM 1 – ASSESSORIA TÉCNICA: R\$ 1.125.098,38 (um milhão cento e vinte e cinco mil noventa e oito reais e trinta e oito centavos).
- 6.3. ITEM 2 – SUSTENTAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS: R\$ 8.167.872,28 (oito milhões cento e sessenta e sete mil oitocentos e setenta e dois reais e vinte e oito centavos).
- 6.4. Portanto, o valor global estimado deste Termo de Referência é **R\$ 9.292.970,66** (nove milhões duzentos e noventa e dois mil novecentos e setenta reais e sessenta e seis centavos) considerando-se a vigência do contrato em 12 (doze) meses.

## 7. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 7.1. Os critérios de avaliação técnica levam em consideração as especificidades do ambiente tecnológico do MINISTÉRIO DO TURISMO (sistemas operacionais, linguagens de programação, bancos de dados, ferramentas de apoio, etc.), as responsabilidades do MINISTÉRIO DO TURISMO e da CONTRATADA, o nível de

criticidade e complexidade das atividades e serviços a serem realizados, o desempenho esperado da CONTRATADA, o grau de qualificação dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços e, também, a utilização dos modelos de melhores práticas de mercado.

- 7.2. Consideramos que, ao adotar os critérios abaixo mencionados para a contratação dos serviços, podemos afirmar que contrataremos uma empresa que tenha:
  - 7.2.1. Profissionais com nível avançado de especialização e devidamente certificados.
  - 7.2.2. Experiência na realização das atividades associadas ao objeto desta contratação.
  - 7.2.3. Preocupação na constante atualização tecnológica de seus profissionais.
  - 7.2.4. Parceria com os fabricantes dos principais softwares utilizados pelo MINISTÉRIO DO TURISMO, o que proporciona uma segurança na utilização das ferramentas necessárias.
  - 7.2.5. Domínio das Melhores Práticas de Gestão e Controle utilizadas no mercado.

### 7.3. CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA - ITEM 1 – ASSESSORIA TÉCNICA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 7.3.1. A licitante deverá comprovar experiência na prestação de serviços de Assessoria Técnica de TI em volume de horas/ano (h/a) mínimo de 8.064 h/a envolvendo, em um único ambiente, as atividades de Gestão de Serviços de TI, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Gestão da Informação.
  - 7.3.1.1. **Forma de Comprovação:** Cópia autenticada de Atestado(s) de Capacidade Técnica, ou original, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado.
- 7.3.2. A licitante deverá comprovar experiência na prestação de serviços de Assessoria Técnica de TI, envolvendo pelo menos 05 dos seguintes segmentos: i) Gestão de Segurança da Informação, ii) Gerenciamento de Projetos, iii) Estimativa e/ou Mensuração de Software, iv) Administração de Banco de Dados, v) Administração de Rede e vi) Atendimento e Suporte Técnico ao Usuário.
  - 7.3.2.1. **Forma de Comprovação:** Cópia autenticada de Atestado(s) de Capacidade Técnica, ou original, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado.
- 7.3.3. A licitante deverá comprovar experiência na prestação de serviços de Assessoria Técnica de TI, utilizando profissionais com nível superior e certificações abaixo, envolvendo pelo menos 03 das seguintes áreas:
  - 7.3.3.1. Área de Gestão de Serviços de TI: Certificações ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ou COBIT (Control Objectives for Information and related Technology).
  - 7.3.3.2. Área dimensionamento de sistemas/contagem de pontos de função: Certificação CFPS (Certified Function Point Specialist).
  - 7.3.3.3. Área de Gerenciamento de Projetos: Certificação PMP (Project Management Professional) do PMI (Project Management Institute).

- 7.3.3.4. Área de Gestão de Segurança da Informação: Certificações CCNA (Cisco Certified Network Associate) ou CCNP (Cisco Certified Network Professional).
- 7.3.3.5. **Forma de Comprovação:** Cópia autenticada de Atestado(s) de Capacidade Técnica, ou original, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado. O(s) atestado(s) deve(m) fazer menção ao nome do profissional e estar acompanhado do documento comprobatório da certificação exigida. Não é necessário que o profissional pertença ao quadro atual da empresa.
- 7.3.4. A licitante deverá comprovar parcerias tecnológicas com fabricantes das principais tecnologias adotadas pelo MINISTÉRIO DO TURISMO, oferecendo assim uma maior disponibilidade de chamados para o suporte ao uso dos produtos e soluções destes fabricantes, facilitando assim a implantação de novos produtos e soluções, bem como, a sustentação dos produtos e soluções existentes em operação e ainda profissionais devidamente qualificados. A licitante deverá comprovar  pelo menos 02  das seguintes parceiras:
  - 7.3.4.1. Contrato de parceria ou declaração emitida pela Microsoft comprovando possuir Parceria Microsoft Certified Gold Partner em mais de uma competência.
  - 7.3.4.2. Certificado, declaração ou contrato relacionado ao credenciamento da empresa licitante, emitido pela Red Hat comprovando possuir Parceria Advanced Business Partner.
  - 7.3.4.3. Certificado, declaração ou contrato relacionado ao credenciamento da empresa licitante, emitido pela Oracle comprovando possuir certificação junto ao Programa de parceria Oracle (OPN - Oracle Partner Network), na categoria Platinum.
- 7.4. CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA - ITEM 2 – SUSTENTAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
  - 7.4.1. A licitante deverá comprovar experiência na prestação de serviços de operação e sustentação do ambiente de TI em volume de horas/ano de no mínimo de 49.392 horas/ano, envolvendo as atividades de Sustentação da Infraestrutura e Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas. Adicionalmente, para comprovação da experiência nas atividades de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas, deve-se evidenciar a utilização de modelos de melhores práticas de mercado (PMBOK e MPS-BR ou CMMI) na execução dos serviços, comprovando a implementação dos processos e práticas definidas por estes modelos.
    - 7.4.1.1. **Forma de Comprovação:** Cópia autenticada de Atestado(s) de Capacidade Técnica, ou original, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado. Juntamente com o(s) atestado(s) deverão ser apresentados para comprovação da experiência nas atividades de Manutenção de Sistemas, documentos que descrevam os processos e as práticas e que evidenciem/comproven sua implementação na prestação dos serviços.
    - 7.4.1.2. Observação: Entende-se por evidência um artefato previsto pelo processo/modelo de melhores práticas adotado que tenha sido produzido durante a execução do(s) projeto(s) relacionado(s) no(s) atestado(s), cópias das respectivas telas dos Sistemas/Projetos que contemplem as práticas elencadas, juntamente com atas ou súmulas de reuniões, ou ainda, cópias das telas de ferramentas automatizadas utilizadas.

- 7.4.1.3. Apresentação de documentos e evidências que comprovem a utilização das melhores práticas em Gerenciamento de Projetos: planejamento de custos, recursos, comunicação, cronograma com atividades e prazos, monitoramento do planejamento.
- 7.4.1.4. Apresentação de documentos e evidências comprovando utilização das melhores práticas em Gerenciamento de Riscos: Identificação de riscos, análise do impacto e probabilidade do risco, planos de mitigação e contingências, acompanhamento dos riscos.
- 7.4.1.5. Apresentação de documentos e evidências comprovando utilização das melhores práticas em Gerenciamento de Mudanças: Descrição da mudança, impacto no escopo, prazo, custo e produtos.
- 7.4.1.6. Apresentação de documentos e evidências comprovando utilização das melhores práticas em Gerenciamento de Qualidade: Revisões técnicas de documentos produzidos, auditorias de qualidade dos processos e produtos.
- 7.4.1.7. Apresentação de documentos e evidências comprovando utilização das melhores práticas em Gerenciamento de Requisitos: Planejamento e gerenciamento de requisitos com definições de critérios, objetivos para análise dos requisitos, elaboração e manutenção para a rastreabilidade dos requisitos, produtos que apresentem a definição do escopo do projeto.
- 7.4.1.8. Apresentação de documentos e evidências comprovando utilização das melhores práticas em Solução Técnica e Integração de Produtos: Arquitetura do sistema, planejamento da integração dos componentes, modelo de Bancos de Dados, planejamento da implantação, documentação para os usuários dos sistemas.
- 7.4.1.9. Apresentação de documentos e evidências comprovando utilização das melhores práticas em Testes de Software: Planejamento de execução de testes, roteiros de teste, resultados de testes.
- 7.4.2. A licitante deverá comprovar experiência na prestação de serviços de sustentação de infraestrutura de TI, com a utilização de pelo menos 03 das seguintes tecnologias: Red Hat, Ferramenta de backup CA - Brighstore, Exchange Server, Windows Server, Trauma Zero.
  - 7.4.2.1. **Forma de Comprovação:** Cópia autenticada de Atestado(s) de Capacidade Técnica, ou original, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado.
- 7.4.3. A licitante deverá comprovar experiência na prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas e/ou sustentação de infraestrutura de TI, utilizando profissionais com nível superior e certificações abaixo, envolvendo pelo menos 03 das seguintes áreas:
  - 7.4.3.1. Área de teste/qualidade de software: Certificações CBTS (Certificação Brasileira de Teste de Software), CTAL (Certified Tester Advanced Level in Software Testing) ou Certificado CTFL (Certified Tester, Foundation Level).
  - 7.4.3.2. Área dimensionamento de sistemas/contagem de pontos de função: Certificação CFPS (Certified Function Point Specialist).
  - 7.4.3.3. Área de desenvolvimento e manutenção de sistemas: Certificações SCD (Sun Certified Developer) ou SCBCD (Sun Certified Business Component Developer).

- 7.4.3.4. Área de segurança/operação de ambiente de TI: Certificações CCNA (Cisco Certified Network Associate) ou CCNP (Cisco Certified Network Professional).
- 7.4.3.5. **Forma de Comprovação:** Cópia autenticada de Atestado(s) de Capacidade Técnica, ou original, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado. O atestado deve fazer menção ao nome do profissional e estar acompanhado do documento comprobatório da certificação exigida. Não é necessário que o profissional pertença ao quadro atual da empresa.
- 7.4.4. A licitante deverá comprovar parcerias tecnológicas com fabricantes das principais tecnologias adotadas pelo MINISTÉRIO DO TURISMO, oferecendo assim uma maior disponibilidade de chamados para o suporte ao uso dos produtos e soluções destes fabricantes, facilitando assim a implantação de novos produtos e soluções, bem como, a sustentação dos produtos e soluções existentes em operação e ainda profissionais devidamente qualificados. A licitante deverá comprovar pelo menos 03 das seguintes parceiras:
- 7.4.4.1. Contrato de parceria ou declaração emitida pela Microsoft comprovando possuir Parceria Microsoft Certified Gold Partner em mais de uma competência.
- 7.4.4.2. Certificado, declaração ou contrato relacionado ao credenciamento da empresa licitante, emitido pela Oracle comprovando possuir certificação junto ao Programa de parceria Oracle (OPN - Oracle Partner Network), na categoria Platinum.
- 7.4.4.3. Certificado, declaração ou contrato relacionado ao credenciamento da empresa licitante, emitido pela Red Hat comprovando possuir Parceria Advanced Business Partner.
- 7.4.4.4. Certificado, declaração ou contrato relacionado ao credenciamento da empresa licitante, emitido pela Adobe comprovando possuir Parceria Adobe/Macromedia Partner.
- 7.4.5. A licitante deverá comprovar o nível de maturidade dos seus processos desenvolvimento e manutenção de sistemas por meio da comprovação de possuir certificações reconhecidas pelo mercado e emitidas por organizações oficiais. A licitante deverá comprovar possuir pelo menos 01 das seguintes certificações:
- 7.4.5.1. Certificação CMMI Nível 3 ou superior. A comprovação dar-se-á por meio da apresentação de documento de avaliação emitido por auditor (Lead Assessor) certificado pelo SEI (Software Engineering Institute) ou por empresa autorizada por este instituto a conduzir avaliações oficiais. A declaração será validada junto a SEI.
- 7.4.5.2. Certificação MPS.BR Nível B ou superior. A comprovação dar-se-á por meio de documento emitido por avaliador credenciado da SOFTEX – Associação para Promoção da Excelência do Software Brasileiro ou por Instituição avaliadora credenciada

## 7.5. TABELA DE REFERÊNCIA REMUNERATÓRIA

- 7.5.1. O MINISTÉRIO DO TURISMO também entende que, na composição dos preços finais de serviços, o estabelecimento de pisos remuneratórios mínimos para as diversas categorias profissionais de TI garante a dignidade do

trabalhador e contribui para preservar a qualidade da mão-de-obra, sem, com isto, frustrar o caráter competitivo da licitação, pois, neste caso, a remuneração representa apenas uma parcela do preço, a qual será acrescida de encargos sociais, insumos, taxa de administração, lucro e impostos. Tal entendimento encontra-se corroborado pelo Tribunal de Contas da União, no Acórdão 256/2005, que concluiu que o estabelecimento de um piso salarial não fere os mandamentos do art. 40 da Lei nº 8.666/93, visto que o salário é apenas um dos elementos formadores do preço.

- 7.5.2. A Tabela de Referência Remuneratória, disponível no Anexo III deste Termo de Referência, é a proposta do MINISTÉRIO DO TURISMO para subsidiar os valores das remunerações requeridas na composição de preços dos serviços do corrente certame.
- 7.5.3. Esta Tabela de Referência Remuneratória, como uma referência de Remuneração Mínima, é baseada nas remunerações praticadas genericamente no mercado de TI identificadas nas pesquisas salariais efetuadas pelo MINISTÉRIO DO TURISMO, juntamente com os valores referenciais pagos atualmente pelo órgão, sendo que estes valores sugeridos **não** incluem a margem de lucro/remuneração das empresas licitantes, nem os custos relativos a encargos sociais, benefícios, despesas administrativas e de gerenciamento do contrato, encargos tributários, e outras despesas operacionais e comerciais incidentes na prestação dos serviços.
- 7.5.4. A variação ao longo do contrato, com reflexos sobre as remunerações dos técnicos da CONTRATADA, deverá guardar conformidade com os percentuais definidos em acordo, convenção ou dissídio coletivo, celebrado com os sindicatos representativos da categoria econômica e profissional.
- 7.5.5. O sindicato representativo da categoria econômica da empresa deverá ser comprovado por meio de documento atualizado de recolhimento da respectiva contribuição sindical.

## 7.6. COTAÇÃO DOS PREÇOS

- 7.6.1. A cotação de preços deverá ser feita individualmente para cada tipo de profissional envolvido diretamente na prestação do serviço, utilizando como unidade de fornecimento a "Hora de Serviço Técnico".
- 7.6.2. Na cotação do preço da "Hora de Serviço Técnico" de cada profissional deverão estar incluídos todos os itens de composição de custo, tais como: remuneração, benefícios trabalhistas (auxílio transporte, auxílio alimentação, plano de saúde suplementar, treinamento, etc.), encargos sociais na forma da legislação trabalhista, previdenciária, encargos tributários, taxas, etc., considerando-se a jornada de trabalho mensal de 168 (cento e sessenta e oito) horas por profissional.
- 7.6.3. A mensuração dos serviços será feita pela apuração dos quantitativos das horas de serviços realizadas, tomando-se por base as Ordens de Serviços.
- 7.6.4. Devido a compromissos anuais em outros locais fora de Brasília/DF, onde a presença da equipe técnica da CONTRATADA se faz necessária, a despesa com viagens é prevista neste Termo de Referência. Desta forma, os profissionais da CONTRATADA deverão ter disponibilidade para viagens para qualquer localidade indicada pelo MINISTÉRIO DO TURISMO.

## 7.7. PLANILHA DE PROPOSTA DE PREÇOS

7.7.1. A licitante deverá apresentar proposta de preços utilizando a Planilha de Proposta de Preços apresentada a seguir:

### 7.7.1.1. ITEM 1 – ASSESSORIA TÉCNICA:

Serviços	Experiência	Horas Mês	Horas Ano	Preço Unitário Hora (R\$)	Valor Anual (R\$)
Assessoria Técnica em Gestão de TI	SENIOR	336	4032		
Assessoria Técnica em Tecnologia da Informação	SENIOR	336	4032		
<b>TOTAL ANUAL</b>					

### 7.7.1.2. ITEM 2 – SUSTENTAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS:

Serviços	Experiência	Horas Mês	Horas Ano	Preço Unitário Hora (R\$)	Valor Anual (R\$)
Gerência de Manutenção de Sistemas	SENIOR	168	2016		
Análise de Sistemas	SENIOR	168	2016		
	PLENO	672	8064		
Programação de Sistemas	JUNIOR	336	4032		
	SENIOR	504	6048		
	PLENO	672	8064		
Teste de sistemas	JUNIOR	840	10080		
	SENIOR	336	4032		
	PLENO	504	6048		
Administração de Banco de Dados	JUNIOR	672	8064		
	SENIOR	168	2016		
	PLENO	168	2016		
Análise de Negócio	JUNIOR	168	2016		
	SENIOR	672	8064		
	PLENO	504	6048		
Gerência de TI	JUNIOR	336	4032		
Análise de Suporte/Produção	SENIOR	168	2016		
	PLENO	336	4032		
	JUNIOR	504	6048		
Análise de Segurança da Informação	SENIOR	168	2016		
<b>TOTAL ANUAL</b>					

## 7.8. AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS

7.8.1. Serão desclassificadas as propostas que:

- 7.8.1.1. Não atendam às exigências e requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.
- 7.8.1.2. Apresentem preços excessivos ou manifestamente inexeqüíveis.
- 7.8.1.3. Sejam omissas, vagas ou apresentem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento.
- 7.8.2. Na apreciação e no julgamento das propostas não será considerada qualquer oferta ou vantagem não prevista neste instrumento, nem será permitida a oferta de vantagens baseadas nas propostas das demais licitantes, obrigando-se, no entanto, a prestar toda e qualquer atividade oferecida em sua proposta.
- 7.8.3. Durante o julgamento das propostas, poderá a Comissão solicitar informações complementares das licitantes para melhor compreensão dos termos das propostas.
- 7.8.4. O resultado da licitação será publicado no Diário Oficial da União.

## **8. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

- 8.1. De acordo com o a Lei nº 8.666/1993, art. 7º, § 2º, inciso III, os recursos destinados para os serviços a serem realizados encontram-se previstos no orçamento do MINISTÉRIO DO TURISMO, garantindo-se o seu pagamento de acordo com o consumo das Horas de Serviço Técnico efetivamente executadas.
- 8.2. As despesas decorrentes da futura contratação correrão a conta da Dotação Orçamentária da União, Programa de Trabalho 23.122.1166.2272.0001 e Elemento de Despesa 33.90.39, Fonte de Recurso 0100.

Brasília, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2010.

---

**Luiz Cássio Aguiar Becker Filho**  
Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação

**De Acordo,**

Brasília, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2010.

---

**Rubens Portugal Bacellar**  
Diretor de Gestão Interna

## **ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA**

### **DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DOS SERVIÇOS**

#### **1. ASSESSORIA TÉCNICA**

- 1.1. Tratando-se de Tecnologia da Informação, são múltiplas as possibilidades em que se configura a necessidade de alocação de pessoal técnico especializado. Para a promoção da assimilação de novas formas de uso da TI, torna-se necessário a disponibilização de assessoria especializada, de forma a tornar o MINISTÉRIO DO TURISMO atualizado com relação às novas formas de tratar a tecnologia.
- 1.2. Dividimos o enfoque da assessoria em dois setores: Gestão da Informação e Tecnologia da Informação, cuja abordagem é feita a seguir.

##### **1.2.1. ASSESSORIA TÉCNICA EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO**

1.2.1.1. Assessoria Técnica em Gestão da informação compreende as atividades relacionadas ao negócio, aos processos, aos projetos de desenvolvimento e manutenção de sistemas e à sustentação dos produtos e serviços de software, focando as áreas de processos, organização e métodos, análise de negócio e relacionamento com os clientes do negócio.

1.2.1.2. Suas atividades incluem, mas não se limitam a: Analisar o mercado, o cenário e o público alvo, prospectando e identificando oportunidades de soluções; elaborar planos de negócios, de segurança da informação e da continuidade do negócio; analisar e modelar os processos organizacionais do MINISTÉRIO DO TURISMO; elaborar e negociar propostas técnicas e comerciais de prestação de serviços; especificar os serviços, as funcionalidades, os objetivos, os requisitos e riscos de negócios; realizar estimativas de recursos, preços, prazos e riscos de serviços e de projetos; avaliar o cumprimento dos níveis de serviços contratados e ocorrência de desvios contratuais; prestar consultoria ao usuário e à Coordenação-Geral de TI de forma a propor soluções às necessidades em TI; implementar ações de gestão de relacionamento com os usuários; implementar ações para garantir a satisfação dos usuários; implementar ações para a gestão e medição do desempenho dos processos e serviços prestados; e analisar e propor soluções de integração de sistemas, dados e processos.

##### **1.2.2. ASSESSORIA TÉCNICA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

1.2.2.1. Assessoria Técnica da Tecnologia da Informação direciona-se às atividades relacionadas às tecnologias empregadas nos processos de gestão e governança, focando-se nas atividades de prospecção de tecnologias e soluções, implementação de metodologias e melhores práticas, auditoria e assessoria de alto nível em questões de análise de sistemas, administração de banco de dados, gerencia de projetos, testes de software, análises de qualidade, entre outras.

1.2.2.2. Suas atividades incluem, mas não se limitam a: Determinar número de Pontos de Função para o desenvolvimento/manutenção de sistemas; elaborar projetos relacionados ao gerenciamento de serviços de TI; elaborar planos de acompanhamento e controle da produção de serviços de TI; identificar pontos de sobrecarga e apresentar soluções para adequação e balanceamento do ambiente produtivo; planejar a capacidade e a evolução do ambiente operacional; analisar o desempenho do ambiente e o cumprimento dos níveis operacionais; negociar e

elaborar acordos de nível operacional; e propor medidas para a melhoria da segurança, qualidade e produtividade.

## **2. SUSTENTAÇÃO DE PRODUTOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

### **2.1. GERÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SISTEMAS**

2.1.1. Gerenciar e supervisionar atividades e processos relacionados à manutenção de sistemas; Planejar e gerenciar os projetos e processos de TI; gerenciar os recursos humanos necessários a projetos de software; emitir relatórios gerenciais; gerenciar o atendimento das demandas de projetos de software e manutenções programadas e emergenciais; monitorar os níveis de serviço; analisar projetos orientados a objetos; analisar projetos de desenvolvimento e manutenção de sistemas utilizando a métrica de Pontos de Função; coordenar a modelagem dos processos de negócios e workflow; inspecionar os testes de qualidade dos softwares desenvolvidos; gerenciar testes, validação e documentação das manutenções implementadas; supervisionar a administração dos SGBDs: PostgreSQL, MySQL e SQL Server; Coordenar a aplicação de metodologias UP (PROCESSO UNIFICADO) e UML; dominar o conhecimento em ferramentas de engenharia de software assistida por computador (CASE) e Teste unitário/integrado de software; diagnosticar processos e sistemas de informações, em âmbito departamental e corporativo, e formular soluções com ênfase em planejamento e integração de sistemas; gerenciar ambiente de desenvolvimento e manutenção de sistemas utilizando ferramentas tais como: Modelos de gestão, Business Intelligence, construção de Datamarts e Datawarehouse, etc.; aplicar conhecimentos em ferramentas CRM, ERP, SCM; apoiar a elaboração de planos estratégicos/diretores de TI; gerenciar sistemas multimídia, INTERNET/INTRANET; identificar, levantar, analisar e especificar as manutenções corretivas, adaptativas, perfectivas ou evolutivas; propor medidas para correção de problemas detectados; apoiar projetos que utilizam tecnologias de Business Intelligence (BI).

### **2.2. ANÁLISE DE SISTEMAS**

2.2.1. Coordenar a identificação de requisitos e a modelagem de casos de uso, delimitando o sistema e definindo sua funcionalidade; capturar um vocabulário comum; desenvolver guia de modelagem de casos de uso; desenvolver plano de gerenciamento de requisitos; desenvolver visão; identificar solicitações dos principais envolvidos; localizar atores e casos de uso existentes e verificar como eles interagem; gerenciar dependências e estruturar o modelo de casos de uso.

2.2.2. Identificar e analisar as necessidades dos clientes em relação às informações visuais relacionadas à mídia digital interativa; elaborar *layout* de sites Web, utilizando conceitos e padrões de arquitetura da informação, usabilidade e acessibilidade; efetuar manutenção relacionada aos elementos visuais em páginas Web; prestar assessoramento técnico quanto a implementação e avaliação de acessibilidade; efetuar prospecção, análise e implementação de novas soluções de usabilidade, acessibilidade Web e outros segmentos; definir linguagens, materiais e processos de produção, elaborando especificações técnicas necessárias à execução das atividades de programação visual; e elaborar documentações técnicas dos projetos de produtos concebidos.

### **2.3. PROGRAMAÇÃO DE SISTEMAS**

2.3.1. Implementar, a partir dos artefatos especificados pelo analista de sistemas, a codificação em ambientes de programação pré-definidos, transformando o

planejamento do projeto em programas executáveis no ambiente de produção do MINISTÉRIO DO TURISMO. A codificação será abrangente e envolverá manutenções em aplicações puras, bem como nos portais Internet existentes.

- 2.3.2. A programação, além de envolver a codificação das definições feitas nos artefatos do projeto, será também responsável pela execução de certos níveis de testes, como por exemplo, aqueles considerados unitários, de forma a garantir a qualidade do software produzido.

## 2.4. TESTE DE SISTEMAS

- 2.4.1. Executar atividades centrais do esforço de teste, que envolve conduzir os testes necessários e registrar os resultados desses testes. Isso inclui: Identificar a abordagem de implementação mais apropriada para um dado teste; Implementar testes individuais; Configurar e executar os testes; Registrar os resultados e verificar a execução dos testes; Analisar erros de execução e recuperar-se deles.

## 2.5. ADMINISTRAÇÃO DE BANCOS DE DADOS

- 2.5.1. Administrar bases de dados; otimizar consultas SQL; implementar recursos para aceleração de processos; criar índices; confeccionar stored procedures; implementar segurança de acesso; instalar e configurar parâmetros operacionais do banco; diagramar e modelar a estrutura física do banco; elaborar normas de administração de dados e de gerenciamento de banco de dados; gerenciar projetos baseados na arquitetura Cliente/Servidor e arquitetura Web; analisar performance (banco e sistemas aplicativos); migrar sistemas e bases de dados entre os SGBDs; refinar consultas, objetos e serviços de banco de dados; monitorar serviços dos SGBDs; implementar auditoria nos SGBDs; implementar planos e rotinas de backups dos dados e metadados dos SGBDs; implementar planos e rotinas de manutenção dos SGBDs; implementar planos de segurança da informação para os SGBDs.

## 2.6. ANÁLISE DE NEGÓCIO

- 2.6.1. Liderar e coordenar a modelagem de casos de uso de negócios, definindo e delimitando a organização que está sendo modelada; Estabelecer quais são os atores de negócios e casos de uso de negócios existentes e como eles interagem. Mapear a arquitetura de negócios.
- 2.6.2. Uma pessoa que atua como analista do processo de negócios deve ser um bom facilitador e ter excelentes habilidades de comunicação. Ter conhecimento do domínio do negócio é fundamental para aqueles que desempenham este papel.
- 2.6.3. Avaliar a situação da organização-alvo na qual o produto final do projeto será implantado. Entender as necessidades do cliente e do usuário, suas estratégias e metas. Facilitar a modelagem da organização-alvo. Discutir e facilitar um esforço da engenharia de negócios, se necessário. Realizar uma análise de custo/benefício de quaisquer mudanças sugeridas na organização-alvo. Analisar e auxiliar aqueles que comercializam e vendem o produto final do projeto.

## 2.7. GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 2.7.1. Gerenciar e supervisionar a execução dos processos de suporte e de entrega de serviços de TI; avaliar serviços, recursos e processos produtivos; planejar e acompanhar as mudanças efetuadas no ambiente operacional e analisar os impactos; assessorar a implantação de sistemas quanto a prazos, níveis de serviço e dimensionamento de recursos; planejar, elaborar e ministrar treinamentos para

usuários relativos à utilização dos sistemas de informação; definir rotinas de execução e controle dos serviços de TI; avaliar, especificar e dimensionar recursos operacionais para suporte aos serviços de TI; avaliar a composição dos custos de serviços de TI; e planejar e estruturar simulações de rotinas operacionais de serviços, identificar desvios e propor melhorias.

## 2.8. ANÁLISE DE SUPORTE/PRODUÇÃO

- 2.8.1. Elaboração de diagnósticos de ambientes servidores sob os sistemas operacionais com plataformas Windows, Linux e Unix; Elaboração de estudos para implementação de serviços de rede (correio eletrônico, SMTP, DNS, WINS, DHCP, FTP, HTTP/S, SSH, dentre outros); Elaboração de diagnósticos de servidores WEB e de Aplicação; Utilização de ferramentas para administração, análise de performance, inventário e tuning de sistemas aplicativos nos ambientes de sistemas operacionais com plataformas Windows, Linux e Unix; e Elaboração de estudos e pesquisas para implementação de serviços de backup e restore.
- 2.8.2. Avaliar e especificar as necessidades de hardware, software básico e ferramentas de apoio; definir configuração e estrutura de ambientes operacionais; definir procedimentos de instalação, customização e manutenção de software básico e ferramentas de apoio; analisar e projetar o desempenho de ambientes operacionais e de serviços; analisar a utilização dos recursos de software e hardware; elaborar o plano de capacidade de ambientes operacionais e de serviços; prestar consultoria e suporte técnico para aquisição, implantação e uso adequado de recursos de hardware e software; prospectar, avaliar e implementar novos recursos de hardware e software; viabilizar a instalação de novas aplicações no ambiente operacional; avaliar riscos e verificar conformidades no ambiente operacional; definir e implementar os procedimentos de segurança do ambiente operacional; e projetar e definir tecnologia, topologia e a configuração de centro de dados.
- 2.8.3. Administrar a tecnologia, topologia e configuração de rede de computadores e sistemas de comunicação; avaliar, especificar, dimensionar e valorar recursos e serviços de comunicação de dados; elaborar procedimentos para instalação, customização e manutenção dos recursos de rede; analisar problemas no ambiente operacional de rede e definir procedimentos para correção; analisar a utilização e o desempenho das redes de computadores e sistemas de comunicação, implementar ações de melhoria e planejar a evolução da rede; prestar suporte técnico e consultoria quanto à aquisição, à implantação e ao uso adequado dos recursos de rede; prospectar, analisar e implementar novas ferramentas e recursos de rede; viabilizar a instalação de novos serviços e aplicações em ambiente operacional de rede; desenvolver e customizar soluções para administração, gerenciamento e disponibilização de serviços de rede; implementar os procedimentos de segurança do ambiente de rede; e prestar suporte técnico e consultoria relativos à segurança dos serviços de rede.

## 2.9. ANÁLISE DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 2.9.1. Elaboração de diagnósticos de sistemas de firewall, IDS e IPS, filtros de conteúdo (Web e Mensagens), antivírus e perfis de segurança; Elaboração de estudos e pesquisas para a execução de técnicas e mecanismos de análise e investigação de incidentes e vulnerabilidades; e Elaboração de diagnóstico de ameaças.

## **ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA**

### **PERFIS E QUALIFICAÇÕES PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

#### **1. DOS PERFIS E QUALIFICAÇÕES**

1.1. Pela própria natureza técnica e especializada dos serviços a serem prestados, a complexidade da arquitetura tecnológica presente no ambiente computacional, o MINISTÉRIO DO TURISMO irá requerer da CONTRATADA o emprego de profissionais especializados a fim de garantir a sustentabilidade do modelo preconizado.

#### **1.2. ITEM 1 – ASSESSORIA TÉCNICA**

##### **1.2.1. ASSESSOR TÉCNICO EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO**

1.2.1.1. Formação de Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação ou qualquer outro Curso Superior com Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas) e experiência de 05 (cinco) anos em serviços de Consultoria envolvendo as atividades descritas para esta qualificação profissional. Caso o profissional não tenha formação de nível superior, deverá comprovar, no mínimo, 6 (seis) anos de experiência na área de Tecnologia da Informação.

1.2.1.2. Conhecimento nas atividades do processo de desenvolvimento de software: Modelagem de Negócio, Requisitos, Análise e Projeto, Implementação, Testes, Implantação, Gerência de Configuração e Mudanças, Gerência de Projeto, Ambiente.

1.2.1.3. Conhecimento de Gestão da Informação, Técnicas de Levantamento e Gerenciamento de Projetos.

1.2.1.4. Conhecimento em Administração Pública e Gestão de Serviços e Recursos de Tecnologia da Informação.

1.2.1.5. Conhecimento nos modelos de melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, PMBOK, ISO 17799/27002, ISO 27001, ISO 20000, CMM, CMMI, ITIL, COBIT e Governança).

##### **1.2.2. ASSESSOR TÉCNICO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

1.2.2.1. Formação de Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação ou qualquer outro Curso Superior com Pós-graduação na de área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas) e experiência de 05 (cinco) anos em serviços de Consultoria envolvendo as atividades descritas para esta qualificação profissional. Caso o profissional não tenha formação de nível superior, deverá comprovar, no mínimo, 6 (seis) anos de experiência na área de Tecnologia da Informação.

1.2.2.2. Experiência em Planejamento e Gerenciamento de Serviços e Recursos de TI; Governança de TI; Gerenciamento de Projetos PMI.

1.2.2.3. Domínio em Gestão da Informação; Indicadores de Desempenho em Serviços de TI; Acordo de Nível de Serviço (SLA).

1.2.2.4. Experiência na utilização de práticas de governança corporativa, atividades de gerenciamento de programas e/ou projetos de TI.

1.2.2.5. Auditoria de programas e projetos de TI.

1.2.2.6. Experiência na elaboração de documentos técnicos.

- 1.2.2.7. Conhecimento em Segurança da Informação.
- 1.2.2.8. Conhecimento nos modelos de melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, PMBOK, ISO 27001, ISO 17799/27002, ISO 20000, CMM, CMMI, ITIL, COBIT e Governança).

### 1.3. ITEM 2 – SUSTENTAÇÃO DE PRODUTOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

#### 1.3.1. GERÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SISTEMAS

- 1.3.1.1. Formação de Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação TI ou qualquer outro Curso Superior com Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação TI (carga-horária mínima de 360 horas) e experiência de 5 (cinco) anos como Supervisor de Sistemas ou em atividades de desenvolvimento, manutenção e/ou sustentação de sistemas. Caso o profissional não tenha formação de nível superior na área, deverá comprovar, no mínimo, 8 (oito) anos de experiência na área de Tecnologia da Informação.
- 1.3.1.2. Conhecimento em Análise/Projeto Orientado a Objetos e Análise de Pontos por Função.
- 1.3.1.3. Conhecimento em Modelagem de Processos de Negócios e Workflow.
- 1.3.1.4. Conhecimento em Teste e Qualidade de Software.
- 1.3.1.5. Conhecimento em Sistemas Operacionais Windows e Unix.
- 1.3.1.6. Conhecimento em SGBD PostgreSQL, MySQL, Oracle e SQL-Server.
- 1.3.1.7. Conhecimento em Metodologias UP (PROCESSO UNIFICADO) e UML.
- 1.3.1.8. Conhecimento em ferramentas e técnicas de manutenção de sistemas, Modelagem de dados, Modelo relacional, Modelagem orientada a objetos, Linguagem SQL.
- 1.3.1.9. Conhecimento em ferramentas de engenharia de software assistida por computador (CASE) e teste unitário e integrado de software.
- 1.3.1.10. Experiência em diagnóstico de processos e de sistemas de informações, em âmbito departamental e corporativo, e na formulação das soluções com ênfase em planejamento e integração de sistemas.
- 1.3.1.11. Conhecimento de ferramentas gerenciais – Modelos de gestão, Business Intelligence, construção de Datamart e Datawarehouse, etc.
- 1.3.1.12. Conhecimento de ferramentas CRM, ERP, SCM.
- 1.3.1.13. Experiência em elaboração de planos estratégicos e diretores de TI.
- 1.3.1.14. Experiência no trato de Sistemas de multimídia.
- 1.3.1.15. Conhecimento em Administração de INTERNET/INTRANET.
- 1.3.1.16. Experiência na elaboração de projetos de desenvolvimento de softwares e aplicativos.
- 1.3.1.17. Experiência em atividades de controle de processos e gestão de projetos.
- 1.3.1.18. Experiência em análise de projetos técnico-comerciais de sistemas, hardware e software.

#### 1.3.2. ANALISTA DE SISTEMAS

- 1.3.2.1. Formação de Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação TI ou qualquer outro Curso Superior com Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação TI (carga-horária mínima de 360 horas) e experiência de até 2 anos (júnior), 2 a 4 anos (pleno) ou acima de 4 anos (sênior) como Analista de

Sistemas ou em atividades de desenvolvimento, manutenção e/ou sustentação de sistemas.

- 1.3.2.2. Conhecimento em Análise e Projeto Orientado a Objetos, Gerenciamento de Projetos PMI, Processo Unificado, Análise de Pontos por Função, e Teste/Qualidade de Software.
- 1.3.2.3. Conhecimento em Sistema Operacional Windows; Desenvolvimento de Aplicações WEB; Banco de Dados SQL Serve, PostgreSQL e MySQL; Metodologias UP (PROCESSO UNIFICADO) e UML.
- 1.3.2.4. Conhecimento em ferramentas e técnicas de desenvolvimento e manutenção de sistemas; Modelagem de dados; Modelagem de processos; Modelo relacional; Programação orientada a objetos.
- 1.3.2.5. Conhecimento em Linguagem de Programação nos produtos/linguagens JAVA, J2EE, Swing, XML, PHP e DotNET e ferramentas GED e Workflow; Linguagem SQL; Ferramentas de engenharia de software assistida por computador (CASE); e teste unitário e integrado de software.
- 1.3.2.6. Conhecimento em desenvolvimento e manutenção de SGDBs.
- 1.3.2.7. Experiência em técnicas de desenvolvimento de sistemas utilizando metodologia de desenvolvimento de sistemas, modelagem de dados, modelo relacional de dados e programação orientada a objeto.
- 1.3.2.8. Experiência em ambiente Windows NT, Windows 2000, Windows 2003, MS-SQL Server, MS-Exchange.
- 1.3.2.9. Experiência em desenvolvimento e manutenção de sistemas utilizando os produtos/linguagens PHP, HTML, Java, ASP e Visual Basic.
- 1.3.2.10. Experiência em desenvolvimento de projetos lógicos e físicos de sistemas aplicativos.
- 1.3.2.11. Experiência em análise de desempenho de sistemas aplicativos.
- 1.3.2.12. Conhecimento em servidores de aplicação web TOMCAT, JBOSS, IIS e APACHE
- 1.3.2.13. Domínio da ferramenta OpenCMS.
- 1.3.2.14. Domínio das ferramentas: Eclipse, Photoshop, Flash (ActionScript), Dreamweaver, Illustrator, Fireworks, Flex Developer Center.

### 1.3.3. PROGRAMADOR DE SISTEMAS

- 1.3.3.1. Formação de Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação TI ou qualquer outro Curso Superior com Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação TI (carga-horária mínima de 360 horas). Esta exigência se aplica apenas para o perfil Programação de Sistemas Sênior.
- 1.3.3.2. Experiência de até 2 anos (júnior), 2 a 4 anos (pleno) ou acima de 4 anos (sênior) como desenvolvedor ou em atividades de codificação de programas para sistemas com arquitetura em 3 camadas.
- 1.3.3.3. Conhecimento em: Sistema Operacional Windows, Desenvolvimento de Aplicações WEB, Banco de Dados PostgreSQL, MySQL, MS-SQL Server e Programação orientada a objetos.
- 1.3.3.4. Conhecimento em UP (PROCESSO UNIFICADO); UML; Linguagem SQL; Ferramentas de engenharia de software assistida por computador (CASE).

- 1.3.3.5. Conhecimento em teste unitário/integrado de software; ferramentas de versionamento de programas.
- 1.3.3.6. Conhecimento em servidores de aplicação web TOMCAT, JBOSS, IIS e APACHE.
- 1.3.3.7. Experiência em técnicas de programação orientada a objeto.
- 1.3.3.8. Experiência em ambiente Windows NT, Windows 2000, Windows 2003, MS-SQL Server, MS-Exchange.
- 1.3.3.9. Experiência em programação utilizando os produtos/linguagens Java, J2EE, Swing, PHP, HTML, ASP, VisualBasic, DotNet e de ferramentas de GED e Workflow.
- 1.3.3.10. Experiência na realização de testes básicos e integrados de programas.
- 1.3.3.11. Experiência na elaboração de documentação de sistemas aplicativos.
- 1.3.3.12. Experiência na construção e/ou manutenção de programas com utilização de ferramentas, com utilização, exclusiva ou conjugada, de pelo menos 2 (duas) das linguagens adiante definidas, acessando a base de dados SQL-Server, PostgreSQL e MySQL.
- 1.3.3.13. Experiência em programação utilizando HTML, CSS, DHTML, XHTML, Javascript; XML (WebServices); CSS; Action Script.
- 1.3.3.14. Domínio das ferramentas: Eclipse, Photoshop, Flash (ActionScript), Dreamweaver, Illustrator, Fireworks, Flex Developer Center.

#### 1.3.4. ANALISTA DE TESTE

- 1.3.4.1. Formação de Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação TI ou qualquer outro Curso Superior com Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação TI (carga-horária mínima de 360 horas). Esta exigência se aplica apenas para o perfil Analista de Teste Sênior.
- 1.3.4.2. Experiência de até 2 anos (júnior), 2 a 4 anos (pleno) ou acima de 4 anos (sênior) como testador de sistemas ou seus componentes.
- 1.3.4.3. Conhecimento em: Sistema Operacional Windows, Desenvolvimento de Aplicações WEB, Banco de Dados PostgreSQL, MySQL, MS-SQL Server e Programação orientada a objetos.
- 1.3.4.4. Conhecimento em UP (PROCESSO UNIFICADO); UML; Linguagem SQL; Ferramentas de engenharia de software assistida por computador (CASE).
- 1.3.4.5. Conhecimento em teste unitário/integrado de software; ferramentas de versionamento de programas.
- 1.3.4.6. Conhecimento em servidores de aplicação web TOMCAT, JBOSS, IIS e APACHE.
- 1.3.4.7. Experiência em técnicas de programação orientada a objeto.
- 1.3.4.8. Experiência em ambiente Windows NT, Windows 2000, Windows 2003, MS-SQL Server, MS-Exchange.
- 1.3.4.9. Experiência em programação utilizando os produtos/linguagens Java, J2EE, Swing, PHP, HTML, ASP, VisualBasic, DotNet e de ferramentas de GED e Workflow.
- 1.3.4.10. Experiência na realização de testes básicos e integrados de programas.

### 1.3.5. ADMINISTRADOR DE BANCO DE DADOS

- 1.3.5.1. Formação de Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação TI ou qualquer outro Curso Superior com Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação TI (carga-horária mínima de 360 horas) e experiência de 5 (cinco) anos ou mais (sênior) como Administrador de Banco de Dados (DBA) ou em atividades de administração de banco de dados.
- 1.3.5.2. Conhecimento em Modelagem de Dados e Administração de Bases de Dados.
- 1.3.5.3. Conhecimento no Sistema Operacional Linux RedHat; Banco de Dados PostgreSQL, MySQL, SQL Server e Oracle.
- 1.3.5.4. Conhecimento em: modelagem orientada a objetos, linguagem SQL e ferramentas de engenharia de software assistida por computador (CASE).
- 1.3.5.5. Domínio na instalação, administração, customização e manutenção de Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD).
- 1.3.5.6. Experiência em ferramentas e técnicas de modelagem de dados e modelo relacional de dados.
- 1.3.5.7. Experiência em ambiente Linux; Windows NT, Windows 2000, Windows 2003, MS-SQL Server, MS-Exchange.
- 1.3.5.8. Experiência em modelagem física e lógica de banco de dados para o desenvolvimento e manutenção de sistemas utilizando os produtos/linguagens ASP, HTML, Java, Visual Basic e de ferramentas de GED e Workflow.
- 1.3.5.9. Experiência na avaliação e implantação de modelos, metodologias e tecnologias de administração de dados.
- 1.3.5.10. Experiência na elaboração de normas de administração de dados, em administração de dados e de gerenciamento de banco de dados.
- 1.3.5.11. Experiência em administração do Banco de Dados PostgreSQL, MySQL, MS-SQL Server e Oracle, em ambiente Windows.
- 1.3.5.12. Experiência em projetos baseados na arquitetura Cliente/Servidor e atividades ligadas à modelagem de dados, utilização de ferramentas CASE, projetos de Banco de Dados, implementação, monitoramento, auditoria de dados com base na técnica relacional e análise de desempenho (banco e sistemas aplicativos).

### 1.3.6. ANALISTA DE NEGÓCIO

- 1.3.6.1. Formação de Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação TI ou qualquer outro Curso Superior com Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação TI (carga-horária mínima de 360 horas) e experiência de até 2 anos (júnior), 2 a 4 anos (pleno) ou acima de 4 anos (sênior) como Analista de Sistemas ou em atividades de desenvolvimento, manutenção e/ou sustentação de sistemas.
- 1.3.6.2. Experiência em efetuar o detalhamento das requisições dos clientes, analisar a viabilidade das possíveis melhorias no sistema e documentar as soluções propostas para manutenção.
- 1.3.6.3. Conhecimento em modelagem em alto nível do sistema, com uso de linguagem em UML.
- 1.3.6.4. Experiência na Implementação dos modelos.

- 1.3.6.5. Conhecimento e experiência com diagramas da UML.
- 1.3.6.6. Conhecimento e experiência com técnicas de gestão de projetos.
- 1.3.6.7. Conhecimento em modelagem de Processos (BPM).
- 1.3.6.8. Experiência na implantação dos processos.

#### 1.3.7. GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 1.3.7.1. Formação de Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação ou qualquer outro Curso Superior com Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas) e experiência de 5 (cinco) anos como Supervisor de Serviços de TI ou em atividades de gestão de serviços de TI, gestão de infraestrutura de TI ou administração e operação de rede. Caso o profissional não tenha formação de nível superior na área, deverá comprovar, no mínimo, 8 (oito) anos de experiência na área de Tecnologia da Informação.
- 1.3.7.2. Possuir, no mínimo, uma das seguintes certificações: MCSA - Microsoft Certified System Administrator; MCSE - Microsoft Certified Systems Engineer; CCNA - Cisco Certified Networks Associate.
- 1.3.7.3. Conhecimento em Arquitetura de Hardware e Software; Redes de Computadores; Segurança de Redes.
- 1.3.7.4. Conhecimento em Administração de INTERNET/INTRANET.
- 1.3.7.5. Domínio de hardware e softwares de segurança – Firewall, Proxy e equipamentos de conectividade.
- 1.3.7.6. Experiência em ambiente Windows e Unix.
- 1.3.7.7. Experiência no uso de ferramentas automatizadas de gestão de infraestrutura.
- 1.3.7.8. Experiência de tecnologias wireless.
- 1.3.7.9. Experiência em dimensionamento, projeto, instalação de redes utilizando canais de baixa e alta velocidade, em plataforma INTEL.
- 1.3.7.10. Experiência em administração de redes em ambiente Windows.
- 1.3.7.11. Experiência em procedimentos de segurança física e lógica.
- 1.3.7.12. Experiência no trato de Sistemas de PABX, de Sistemas de videoconferência, Redes Satélite, Redes TCP/IP, Redes ATM (locais e de longa distância) e Rede Frame Relay.
- 1.3.7.13. Experiência em Correio Eletrônico.
- 1.3.7.14. Experiência na avaliação e detecção de problemas de segurança em redes LAN e WAN, com tecnologia Frame Relay, Linhas Dedicadas via Internet, e acesso discado a provedores locais em diversos países.
- 1.3.7.15. Experiência na análise e detecção de vulnerabilidades dos ativos da rede;
- 1.3.7.16. Experiência na elaboração, monitoramento, análise, implementação e execução de normas e rotinas de segurança física e lógica.

#### 1.3.8. ANALISTA DE SUPORTE/PRODUÇÃO

- 1.3.8.1. Formação de Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação ou qualquer outro Curso Superior com Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas) e experiência de até 2 anos (júnior), 2 a 4 anos (pleno) ou acima de 4 anos (sênior) como Analista de Suporte ou em atividades de operação e produção de rede, servidores e unidades de backup.
- 1.3.8.2. Experiência em ambiente Windows Server.
- 1.3.8.3. Experiência no trato de softwares de correio eletrônico, antivírus, etc.
- 1.3.8.4. Experiência na avaliação e detecção de problemas de segurança em redes LAN e WAN, com tecnologia Frame Relay, Linhas Dedicadas via Internet.
- 1.3.8.5. Experiência em monitoramento e análise de desempenho de servidores e mídias de dados.
- 1.3.8.6. Conhecimento em Operação de Computadores e Redes de Computadores.
- 1.3.8.7. Conhecimento em: infraestrutura de rede Ethernet, Protocolo TCP/IP, infraestrutura para servidores, serviços de correio eletrônico, backup e restore, antivírus, antispam, servidor de arquivos, storage e VoIP.
- 1.3.8.8. Conhecimento em Administração de aplicação para monitoramento de servidores e serviços.
- 1.3.8.9. Experiência em projetos de virtualização de servidores.
- 1.3.8.10. Experiência em administração de redes em ambiente Windows e protocolos de comunicação TCP/IP, FRAME-RELAY, ISDN, etc.
- 1.3.8.11. Conhecimento em Administração de serviços INTERNET, INTRANET, Firewall/Proxy e equipamentos de conectividade tais como: Hubs, Switches, Routers, e outros.
- 1.3.8.12. Experiência no uso de ferramentas automatizadas de gestão de infraestrutura.
- 1.3.8.13. Experiência em ambiente Windows e Unix.
- 1.3.8.14. Experiência em Serviços de Rede (DNS, DHCP, WINS, PROXY, FTP, etc.).
- 1.3.8.15. Experiência no trato de modems, placas de redes, cabeamento estruturado, topologia de redes locais (fibra óptica e cabeamento UTP) e linhas de comunicação.

### 1.3.9. ANALISTA EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 1.3.9.1. Formação de Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação TI ou qualquer outro Curso Superior com Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação TI (carga-horária mínima de 360 horas) e experiência de até 2 anos (júnior), 2 a 4 anos (pleno) ou acima de 4 anos (sênior) como Analista de Segurança de Rede ou em atividades de elaboração, implementação e gestão de Política de Segurança da Informação ou segurança de rede ou suporte de rede.
- 1.3.9.2. Conhecimento em Implementação de Política e Norma de Segurança da Informação.
- 1.3.9.3. Conhecimento em dimensionamento, projeto, instalação de segurança de rede.
- 1.3.9.4. Conhecimento nas Melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, PMBOK, ISO 27001, ISO 17799/27002, ISO 20000, CMM, CMMI, ITIL, COBIT e Governança).

- 1.3.9.5. Conhecimento em Administração de INTERNET/INTRANET.
- 1.3.9.6. Conhecimento de hardware e software de segurança, inerentes à infraestrutura integrada de serviços de dados, voz e imagem.
- 1.3.9.7. Domínio de hardware e softwares de segurança – Firewall/Proxy e equipamentos de conectividade.
- 1.3.9.8. Experiência no uso de ferramentas automatizadas de teste de segurança de redes, sistemas e dados.
- 1.3.9.9. Experiência em tecnologia de redes LAN e WAN.
- 1.3.9.10. Experiência em monitoramento e análise de procedimentos de Segurança física e lógica.
- 1.3.9.11. Experiência em administração de redes em ambiente Windows e protocolos de comunicação TCP/IP, FRAME-RELAY, ISDN, etc.
- 1.3.9.12. Experiência na avaliação e detecção de problemas de segurança em redes LAN e WAN, com tecnologia Frame Relay, Linhas Dedicadas via Internet.
- 1.3.9.13. Experiência na análise e detecção de vulnerabilidades dos ativos da rede e das instalações físicas.
- 1.3.9.14. Experiência na elaboração, implementação e monitoramento da execução de normas e rotinas de segurança física e lógica.
- 1.3.9.15. Experiência na elaboração de planos de contingências.

**ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA**  
**TABELA DE REFERÊNCIA REMUNERATÓRIA**

1. A tabela a seguir reflete valores médios aproximados atribuídos a remunerações praticadas no mercado e no MINISTÉRIO DO TURISMO atualmente. Os valores que constam na tabela são referência.

<b>Serviços</b>	<b>Experiência</b>	<b>Remuneração aproximada (R\$)</b>
Gerência de Manutenção de Sistemas	SENIOR	R\$ 8.000,00
Análise de Sistemas	SENIOR	R\$ 5.500,00
	PLENO	R\$ 4.700,00
	JUNIOR	R\$ 3.500,00
Programação de Sistemas	SENIOR	R\$ 4.500,00
	PLENO	R\$ 3.700,00
	JUNIOR	R\$ 2.700,00
Teste de sistemas	SENIOR	R\$ 3.500,00
	PLENO	R\$ 2.500,00
	JUNIOR	R\$ 1.700,00
Administração de Banco de Dados	SENIOR	R\$ 6.700,00
	PLENO	R\$ 5.500,00
	JUNIOR	R\$ 4.500,00
Análise de Negócio	SENIOR	R\$ 6.000,00
	PLENO	R\$ 5.000,00
	JUNIOR	R\$ 4.000,00
Gerência de TI	SENIOR	R\$ 8.300,00
Análise de Suporte/Produção	SENIOR	R\$ 5.500,00
	PLENO	R\$ 4.500,00
	JUNIOR	R\$ 3.300,00
Análise de Segurança da Informação	SENIOR	R\$ 5.000,00

**ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

**ORDEM DE SERVIÇO**

OS N° xx/xxxx	Data Emissão xx/xx/xxxx	N° do Contrato xxx/xxxx	Data de Assinatura do Contrato xx/xx/xxxx
------------------	----------------------------	----------------------------	---

<b>Bloco 1 – INFORMAÇÕES DO FORNECEDOR</b>	
<b>Razão Social:</b>	
<b>Endereço:</b>	<b>Telefone:</b>
<b>CNPJ/MF:</b>	<b>Contato:</b>

<b>Bloco 2 – ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO</b>
<b>2.1 Descrição do Objeto e Escopo:</b>
<b>2.2 Requisitos de Qualidade:</b>
<b>2.3 Prazo e Local de Execução:</b>
<b>2.4 Local Execução dos Serviços:</b>
<b>2.5 Garantia e Condições de Pagamento:</b>

Bloco 3 – ACEITAÇÃO PELO PRESTADOR DE SERVIÇOS E INDICADORES

**3.1 Termo de Concordância**

**Declaramos nossa concordância em executar as atividades descritas nesta OS – xx/xxxx, de acordo com as especificações técnicas estabelecidas pelo MINISTÉRIO DO TURISMO.**

Brasília, xx de xxxxxxxx de xxxx Carimbo/Assinatura Autorizada

**a) Faturamento**

Descrição	Valor
<b>TOTAL</b>	

Bloco 4 – AUTORIZAÇÃO FINAL

**4.1 Autorização**

Autorizamos a execução da presente OS de acordo com as especificações contidas nos Blocos 2 e 3, bem como pela sua conformidade com o contrato e adequabilidade de desenvolvimento.

Brasília, xx de xxxxxxxx de xxxx Carimbo e Assinatura

**ANEXO V DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**MODELO DE TERMO DE VISITA**

Atesto para os devidos fins que a empresa abaixo realizou a vistoria das instalações e do local onde os serviços serão prestados, na cidade de Brasília:

Nome da empresa: \_\_\_\_\_

CNPJ (MF): \_\_\_\_\_

Nome do Representante: \_\_\_\_\_

RG do Representante n.º \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Local e data

\_\_\_\_\_  
Nome e assinatura do servidor do MTur.  
(carimbo)

**A visita técnica deverá ser realizada por um responsável credenciado da Empresa Licitante, em até 02 (dois) dias uteis antes do dia marcado para a abertura deste pregão, ou seja até as 18hs 00min do dia 25/11/2010, previamente agendada pelo telefone 61 20237550.**

**DEVERÁ SER ENTREGUE JUNTAMENTE COM A DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO A FALTA DESTE DOCUMENTO DESCLASSIFICARÁ A LICITANTE**

**ANEXO II DO EDITAL**

**PLANILHA DE PROPOSTA DE PREÇOS**

A licitante deverá apresentar proposta de preços utilizando a Planilha de Proposta de Preços apresentada a seguir:

**ITEM 1 – ASSESSORIA TÉCNICA:**

<b>Serviços</b>	<b>Experiência</b>	<b>Horas Mês</b>	<b>Horas Ano</b>	<b>Preço Unitário Hora (R\$)</b>	<b>Valor Anual (R\$)</b>
Assessoria Técnica em Gestão de TI	SENIOR	336	4032		
Assessoria Técnica em Tecnologia da Informação	SENIOR	336	4032		
<b>TOTAL ANUAL – ITEM 1</b>					

**ITEM 2 – SUSTENTAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS:**

<b>Serviços</b>	<b>Experiência</b>	<b>Horas Mês</b>	<b>Horas Ano</b>	<b>Preço Unitário Hora (R\$)</b>	<b>Valor Anual (R\$)</b>
Gerência de Manutenção de Sistemas	SENIOR	168	2016		
Análise de Sistemas	SENIOR	168	2016		
	PLENO	672	8064		
	JUNIOR	336	4032		
Programação de Sistemas	SENIOR	504	6048		
	PLENO	672	8064		
	JUNIOR	840	10080		
Teste de sistemas	SENIOR	336	4032		
	PLENO	504	6048		
	JUNIOR	672	8064		
Administração de Banco de Dados	SENIOR	168	2016		
	PLENO	168	2016		
	JUNIOR	168	2016		
Análise de Negócio	SENIOR	672	8064		
	PLENO	504	6048		
	JUNIOR	336	4032		
Gerência de TI	SENIOR	168	2016		
Análise de Suporte/Produção	SENIOR	168	2016		
	PLENO	336	4032		
	JUNIOR	504	6048		
Análise de Segurança da Informação	SENIOR	168	2016		
<b>TOTAL ANUAL – ITEM 2</b>					

## **OBSERVAÇÃO - AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS**

Serão desclassificadas as propostas que:

Não atendam às exigências e requisitos estabelecidos no Edital e seus Anexos

Apresentem preços excessivos ou manifestamente inexeqüíveis.

Sejam omissas, vagas ou apresentem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento.

Na apreciação e no julgamento das propostas não será considerada qualquer oferta ou vantagem não prevista neste instrumento, nem será permitida a oferta de vantagens baseadas nas propostas das demais licitantes, obrigando-se, no entanto, a prestar toda e qualquer atividade oferecida em sua proposta.

Durante o julgamento das propostas, poderá a Comissão solicitar informações complementares das licitantes para melhor compreensão dos termos das propostas.

## ANEXO III DO EDITAL

### MODELOS DE DECLARAÇÕES

1. Declaração, sob as penas legais, da inexistência de fato superveniente que possa impedir a habilitação neste certame, conforme regulamentação constante da IN/MARE nº 05/95, com alterações da IN/MARE nº 01/2001, inclusive durante toda a vigência contratual, caso venha a ser contratado pelo MTur, conforme modelo de declaração abaixo:

(Nome da empresa)..... CNPJ nº....., sediada (endereço completo)....., declara, sob as penas da Lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Cidade – (UF), de de 2010

\_\_\_\_\_  
(nome e número da identidade do declarante)

2. Declaração de que a empresa não utiliza mão-de-obra direta ou indireta de menores, conforme contido na Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, regulamentada pelo Decreto nº 4.358, de 05 de setembro de 2002.

(Nome da empresa) \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_ portador da carteira de identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, sediada (endereço completo) \_\_\_\_\_, DECLARA, 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, regulamentada pelo Decreto nº 4.358, de 05 de setembro de 2002, que não utiliza mão-de-obra direta ou indireta de menores de 18 (dezoito) anos para a realização de trabalhos noturnos, perigosos ou insalubres, bem como não utiliza, para qualquer trabalho, mão-de-obra direta ou indireta de menores de 16 (dezesseis) anos.

Ressalva: emprega menor de 14 (catorze) anos na condição de aprendiz.

Cidade - UF, de de 2010.

\_\_\_\_\_

**MINISTÉRIO DO TURISMO  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA  
COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS  
COORDENAÇÃO DE RECURSOS LOGÍSTICOS**

**ANEXO IV DO EDITAL**

**MINUTA DE CONTRATO**

**CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº /2010  
PROCESSO Nº 72045.000197/2010-51**

**CONTRATO DE FORNECIMENTO, QUE ENTRE SI  
CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO  
MINISTÉRIO DO TURISMO E A EMPRESA  
\_\_\_\_\_, PARA O FIM QUE  
ESPECIFICA.**

A **UNIÃO**, por intermédio do **MINISTÉRIO DO TURISMO**, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 05.457.283/0002-08, com sede na Esplanada dos Ministérios, Bloco "U", 2º e 3º andares, Brasília/DF, CEP: 70.065-900, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo Diretor de Gestão Interna, Senhor \_\_\_\_\_, brasileiro, \_\_\_\_\_, portador da Cédula de Identidade nº \_\_\_\_\_ - SSP/DF e do CPF nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado nesta Capital, no uso das atribuições que lhe confere a Portaria/SE nº \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de xxxxx, publicada no Diário Oficial da União de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2xxxx, e de outro lado, a Sociedade Empresária \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob o nº \_\_\_\_\_, estabelecida \_\_\_\_\_, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, neste ato representada por seu \_\_\_\_\_, Senhor \_\_\_\_\_, portador da Cédula de Identidade nº \_\_\_\_\_, expedida pela \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_ **RESOLVEM** celebrar o presente Contrato de Fornecimento, em conformidade com o que consta do Processo Administrativo nº 72045.000197/2010-51, referente ao Pregão Eletrônico nº 06/2010, sujeitando-se as partes às disposições da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005 que regulamenta a modalidade Pregão na forma eletrônica, e, ainda o Decreto nº 3.722, de 09 de janeiro de 2001, alterado pelo Decreto nº 4.485, de 25 de novembro de 2002 e, subsidiariamente, à Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, com suas ulteriores alterações, e demais legislações aplicáveis, assim como as exigências previstas no Edital nº 06/2010 e seus Anexos, mediante as cláusulas e condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Assessoria Técnica e Sustentação de Produtos e serviços de Tecnologia da Informação (TI) do Ministério do Turismo.

Devido às características dos serviços a serem contratados, haverá divisão do objeto em dois itens, na seguinte forma:

**Item 1 – Assessoria Técnica em Tecnologia da Informação**

**Item 2 – Sustentação de Produtos e Serviços de Tecnologia da Informação**

## CLÁUSULA SEGUNDA - DA VINCULAÇÃO

Este Contrato guarda conformidade com o Pregão Para Registro de Preços nº 06/2010 e seus Anexos, vinculando-se, ainda, à Proposta de Preços da **CONTRATADA**, à Nota de Empenho e demais documentos constantes do Processo nº 72045.000197/2010-51 que, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar deste Instrumento.

## CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- a) Obedecer às normas operacionais fornecidas pelo **CONTRATANTE**.
- b) Empregar funcionários qualificados e devidamente capacitados na execução dos serviços, conforme qualificações profissionais descritas no Anexo II do Termo de Referência, cabendo-lhe efetuar os pagamentos de salários e arcar com as demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, inclusive responsabilidades decorrentes de acidentes, indenizações, substituições, seguros, assistência médica e quaisquer outros, em decorrência da sua condição de empregadora, sem qualquer responsabilidade por parte do **CONTRATANTE**; assim como mantê-los constantemente treinados e atualizados para o bom desempenho de suas atividades.
- c) Realizar, às suas expensas, na forma da legislação pertinente, tanto na admissão como durante a vigência do contrato de trabalho, os exames médicos de seus empregados, exigidos por força da Lei.
- d) Fornecer aos seus empregados benefícios de alimentação e vale-transporte nos termos da legislação pertinente.
- e) Qualquer outro benefício adicional, por força de lei ou não, que se torne necessário ao bom e completo desempenho de suas atividades, será integralmente assumido pela **CONTRATADA**.
- g) Manter seus funcionários devidamente informados das normas disciplinares do **CONTRATANTE**, bem como das normas de utilização e de segurança das instalações e do manuseio dos documentos.
- h) Fornecer crachá de identificação a seus funcionários, de uso obrigatório quando em serviço.
- i) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ou indiretamente ao **CONTRATANTE** ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços.
- j) Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o equipamento em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de mau uso por parte de seus funcionários.
- k) Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura ocasionar ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, durante a execução dos serviços, podendo o **CONTRATANTE** descontar o valor correspondente ao dano dos pagamentos devidos.
- l) Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes, bem como todo e qualquer sistema desenvolvido, incluindo sua documentação técnica, de propriedade exclusiva do **CONTRATANTE**, sendo vedada à **CONTRATADA** sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal do **CONTRATANTE**.
- m) Responsabilizar-se, civil e criminalmente, pelo mau uso ou extravio dos documentos sob sua guarda.
- n) Comunicar, por escrito, qualquer anormalidade, prestando ao **CONTRATANTE** os esclarecimentos julgados necessários.
- o) Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho quando forem vítimas os seus técnicos no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências do **CONTRATANTE**.

p) Cumprir mensalmente as obrigações e encargos trabalhistas estabelecidos na legislação em vigor, uma vez que o descumprimento das mesmas incorrerá, após as notificações de advertência e multa, na rescisão do contrato de prestação de serviços.

q) A ação ou omissão, total ou parcial da fiscalização do **CONTRATANTE** não eximirá a **CONTRATADA** de total responsabilidade quanto à execução dos serviços.

r) Avocar para si os ônus decorrentes de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra o **CONTRATANTE**, procedentes da prestação dos serviços do objeto desta Contratação.

s) Manter um profissional responsável pelo gerenciamento dos serviços com poderes de representante legal ou preposto para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato junto ao **CONTRATANTE**, sem ônus para o **CONTRATANTE**.

t) Atender de imediato às solicitações quanto à substituição de pessoal considerado inadequado para a prestação dos serviços, inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir normas disciplinares do **CONTRATANTE**.

u) Prever e prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso e licenças.

v) Cumprir rigorosamente todas as programações e atividades constantes do objeto do contrato e que venham a ser estabelecidas nas Ordens de Serviço.

x) Elaborar e apresentar ao **CONTRATANTE**, nas datas estabelecidas nas Ordens de Serviço, todos os produtos e relatórios de acompanhamento e de final de execução de serviços. Os relatórios deverão contemplar detalhamento das atividades desenvolvidas.

y) A **CONTRATADA** não deverá se valer do contrato a ser celebrado para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização do **CONTRATANTE**.

z) Atender às solicitações do **CONTRATANTE**, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo e cronogramas físicos que venham a ser estabelecidos.

#### **CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

a) Permitir ao pessoal técnico da **CONTRATADA**, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às unidades para a execução dos serviços, respeitadas as normas de segurança vigentes nas suas dependências.

b) Notificar a **CONTRATADA** quanto a defeitos ou irregularidades verificados na execução dos serviços, objeto deste Termo de Referência, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos que venha a ser considerada prejudicial ou inconveniente para o **CONTRATANTE**.

c) Informar à **CONTRATADA** as normas e procedimentos de acesso às instalações, e eventuais alterações.

d) Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, comunicando à **CONTRATADA** e exigindo as medidas corretivas necessárias.

e) Acompanhar a execução do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços.

f) Sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.

- g)** Comunicar à **CONTRATADA** a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função.
- h)** Especificar e estabelecer normas, diretrizes e metodologias para a execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades, regras, bem com os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.
- i)** Avaliar os relatórios das atividades executadas pela **CONTRATADA**.
- j)** Indicar representante para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato nas respectivas áreas de atuação.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços deste contrato serão executados por uma só pessoa jurídica, sendo de sua total responsabilidade o cumprimento das obrigações assumidas.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços, objeto deste Contrato, serão executados em Brasília-DF, no âmbito do Ministério do Turismo.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DOS CRITÉRIOS DE FATURAMENTO**

- a)** O faturamento será realizado com base nas Horas de Serviço Técnico (HST) utilizadas pela **CONTRATADA**, devidamente autorizadas na Ordem de Serviço e documentadas nos Relatórios de Serviços. Horas de Serviço Técnico (HST) estão vinculadas à entrega de produtos, conforme prazos e qualidade estabelecidos em Indicadores de Desempenho através de Níveis Mínimos de Serviço Exigido, que comprovem os resultados da contratação.
- b)** O valor a ser pago consiste na multiplicação das Horas de Serviço Técnico efetivamente utilizadas pelo valor unitário da hora de cada serviço correspondente, considerando eventuais glosas e multas.
- c)** A utilização da métrica de aferição de esforço baseada em Horas de Serviço Técnico (HST) vinculadas à entrega de produtos, conforme prazos e qualidade estabelecidos em Indicadores de Desempenho opera como um modelo híbrido, de pagamento de serviço por disponibilidade, condicionada ao alcance de metas de desempenho. Nesse modelo, o valor total dos serviços é estabelecido quando da contratação, com base na disponibilidade estimada de profissionais para atendimento dos serviços, porém, o valor mensal a ser faturado é calculado com base nos resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela **CONTRATADA** na prestação do serviço. Portanto, os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a **CONTRATADA** atingir a meta exigida em todos os indicadores nos períodos em que porventura o **MINISTÉRIO DO TURISMO** demande através de Ordens de Serviço todo o potencial estimado de serviços.

## CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA

Este Contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo no interesse da Administração ser prorrogado, mediante Termo Aditivo, nos termos do Art. 57, da Lei nº 8.666/93, com suas alterações posteriores.

## CLÁUSULA NONA - DO VALOR DO CONTRATO

O **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** o valor total de até R\$ .....(..... ), pelos serviços efetivamente prestados, de acordo com as solicitações constantes das autorizações de serviços e da Proposta de Preços da **CONTRATADA**, acompanhadas dos relatórios de atividades e das respectivas Notas Fiscais/Faturas, a serem devidamente atestadas pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.

## CLÁUSULA DÉCIMA - DO PAGAMENTO

O pagamento dos serviços será realizado pela **CONTRATANTE** até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, mediante apresentação de Nota Fiscal ou Fatura, em duas vias, devidamente atestada pelo servidor designado pelo **CONTRATANTE** para acompanhamento e fiscalização do Contrato, conforme disposto nos arts. 67 e 73, ambos da Lei nº 8.666/93, atualizada, juntamente com as “Ordens de Serviços Aprovadas”.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO.** Na ocorrência de eventual atraso de pagamento, provocado exclusivamente pela **CONTRATANTE** devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = \frac{(TX/100)}{365}$$

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

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** O pagamento será creditado em nome da **CONTRATADA**, através de Ordem Bancária, no Banco \_\_\_\_\_, Agência nº \_\_\_\_\_, Conta Corrente nº \_\_\_\_\_.

**PARÁGRAFO TERCEIRO.** Qualquer erro ou omissão havidos na documentação fiscal ou na fatura será objeto de correção pela **CONTRATADA** e haverá em decorrência, suspensão do prazo de pagamento até que o problema seja definitivamente regularizado.

**PARÁGRAFO QUARTO.** Nenhum pagamento será realizado pelo **CONTRATANTE** sem que antes seja procedida prévia e necessária consulta ao Sistema de Cadastramento de Fornecedores - SICAF, para comprovação de regularidade da **CONTRATADA**, além da comprovação do recolhimento das contribuições sociais (FGTS e Previdência Social), correspondentes ao mês da última competência vencida.

**PARÁGRAFO QUINTO.** O **CONTRATANTE** não fará nenhum pagamento à **CONTRATADA**, antes de paga ou relevada a multa que porventura lhe tenha sido aplicada.

**PARÁGRAFO SEXTO2.** Na contagem dos prazos estabelecidos neste Contrato para efeito de pagamento, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento, só se iniciando e se vencendo os prazos em dia de expediente no Ministério do Turismo e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

As despesas com a execução deste Contrato, no presente exercício, correrão à conta do Orçamento Geral da União, no Programa de Trabalho 23.122.1166.2272.0001, Natureza de Despesa: 33.90.39, Fonte: 0100.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** Nos exercícios subseqüentes, as despesas correrão à conta da Dotação Orçamentária consignada para essa atividade, no respectivo exercício.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO REAJUSTAMENTO DOS PREÇOS**

Caso este Contrato venha a ser prorrogado por novos períodos de vigência os preços serão revistos para refletir a variação de custos ocorrida no período, observados os índices oficiais e legalmente aplicáveis.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA FISCALIZAÇÃO**

A fiscalização do presente Contrato será exercida por um representante do **CONTRATANTE**, designado pela Diretoria de Gestão Interna, ao qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços, que de tudo dará ciência à Administração, conforme art. 67, da Lei nº 8.666/93, com suas ulteriores alterações.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** A fiscalização de que trata o *caput* desta Cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da **CONTRATADA**, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade na prestação dos serviços e, na ocorrência desta, não implica em co-responsabilidade do **CONTRATANTE**, em conformidade com o disposto no art. 70, da Lei nº 8.666/93, com suas ulteriores alterações.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA GARANTIA**

A **CONTRATADA** prestou garantia de execução contratual, na modalidade \_\_\_\_\_, no valor de R\$ \_\_\_\_\_, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global deste Contrato, a qual será liberada somente após o término da vigência do referido Instrumento.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, a **CONTRATADA** obriga-se a fazer a respectiva reposição, no prazo, máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data de recebimento da notificação.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS ALTERAÇÕES**

Este Contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, nos termos do art. 65, da Lei nº 8.666/93, e suas alterações posteriores, mediante Termo Aditivo, numerado em ordem crescente e publicado no Diário Oficial da União.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DOS ACRÉSCIMOS OU SUPRESSÕES**

A **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários na prestação dos serviços, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, nos termos dos §§ 1º e 2º, do artigo 65, da Lei nº 8.666/93, com suas posteriores alterações.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

A recusa injustificada da adjudicatária em assinar o futuro Contrato, aceitar ou retirar a Nota de Empenho, dentro do prazo estabelecido pela Administração, caracterizará o descumprimento total das obrigações assumidas, sujeitando-a as penalidades previstas em lei.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** Pela inexecução total ou parcial das obrigações assumidas no futuro Contrato, o MINISTÉRIO DO TURISMO aplicará à Licitante Adjudicatária, garantido o contraditório e à prévia defesa, nos termos do art. 87, da Lei nº 8.666/93, com suas ulteriores alterações, as seguintes sanções:

**a) Advertência.**

**b) Multa de 2%** (dois por cento), do valor total do futuro Contrato, por dia de atraso injustificado na prestação dos serviços e/ou no descumprimento das demais obrigações contratuais assumidas, até o limite de 15 (quinze) dias, contados a partir da detecção da falta ou atraso verificado.

**c) Multa de 5%** (cinco por cento), do valor total do futuro Contrato, a partir do 16º (décimo sexto) dia de atraso injustificado na prestação dos serviços e/ou no descumprimento das demais obrigações contratuais assumidas, até o 30º (trigésimo) dia, configurando-se, após o referido prazo, a inexecução total do Contrato.

**d) Multa de 10%** (dez por cento) sobre o valor total atualizado do futuro Contrato, ou no caso de reincidência do descumprimento de quaisquer das cláusulas contratuais, aplicada cumulativamente com as demais sanções, ensejando, inclusive, a rescisão do futuro Contrato.

**e) Suspensão** temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com o MINISTÉRIO DO TURISMO, por prazo de até 02 (dois) anos, conforme a autoridade ministerial competente fixar, em função da natureza e gravidade da falta cometida.

**f) Declaração de Inidoneidade** para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Licitante Adjudicatária ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes, e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior.

**PARAGRAFO SEGUNDO.** As multas, referidas nas alíneas b, c e d, serão recolhidas diretamente ao MINISTÉRIO DO TURISMO, no prazo de 05 (cinco) dias, ou descontada dos pagamentos eventualmente devidos à Licitante Adjudicatária, da garantia prestada, ou, ainda, cobrada judicialmente, nos termos dos §§ 2º e 3º, do art. 86, da Lei nº 8.666/93, em sua versão atualizada.

**PARAGRAFO TERCEIRO.** Se qualquer um dos motivos ocorrer por comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificados e aceitos pelo MINISTÉRIO DO TURISMO, a Licitante Adjudicatária ficará isenta das penalidades supramencionadas. As penalidades previstas neste item serão formalmente motivadas nos autos do respectivo processo e serão independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

**PARÁGRAFO QUARTO.** As sanções aplicadas à Licitante Adjudicatária, relativas ao impedimento para contratar com a Administração Pública, conforme previsto na legislação própria, serão obrigatoriamente registradas no **SICAF**, nos termos dos §§ 1º e 2º, do art. 1º, do Decreto nº 3.722/01, alterado pelo Decreto nº 4.485/02.

**PARÁGRAFO QUINTO.** A aplicação das penalidades previstas na alínea “f” é de competência exclusiva do Ministro de Estado.

**PARÁGRAFO SEXTO.** As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA RESCISÃO CONTRATUAL**

A inexecução total ou parcial deste Contrato ensejará a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80, da Lei nº 8.666/93, com suas posteriores alterações.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO.** Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** A rescisão deste Contrato poderá ser:

**a)** determinada por ato unilateral do **CONTRATANTE**, na ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos I a XII e XVII, do art. 78, da Lei nº 8.666/93, com suas ulteriores alterações, notificando-se a **CONTRATADA** com antecedência, mínima, de 30 (trinta) dias corridos;

**b)** amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo, desde que haja conveniência para o **CONTRATANTE**; ou

**c)** judicial, nos termos da legislação.

**PARÁGRAFO TERCEIRO.** A rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, observados o contraditório e a ampla defesa.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DOS CASOS OMISSOS**

Os casos omissos ou situações não explicitadas nas Cláusulas deste Instrumento serão resolvidos pelo **CONTRATANTE**, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores, demais regulamentos e normas administrativas federais que regem a matéria.

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA PUBLICAÇÃO**

O **CONTRATANTE** providenciará a publicação, do extrato, deste Contrato no Diário Oficial da União, no prazo de até vinte dias da data de sua assinatura, conforme dispõe o art. 20, do Decreto nº 3.555/2000, atualizado.

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DO FORO**

Fica eleito o Foro da Seção Judiciária do Distrito Federal para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Contrato, que não possam ser solucionadas na forma prevista na Cláusula Décima Oitava deste Instrumento.

E, assim, por estarem de pleno acordo, após lido e achado conforme, as partes firmam o presente Contrato, em 02 (duas) vias, de igual teor e forma, para um só efeito, na presença de 02 (duas) testemunhas, que também o subscrevem.

Brasília, de de 2010 .

PELO CONTRATANTE

PELA CONTRATADA

#### **TESTEMUNHAS:**

\_\_\_\_\_  
Nome:

CPF:

\_\_\_\_\_  
Nome:

CPF: