



INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS – INPE

PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 090/2013

(Processo Administrativo n.º01340.000421/2013-75)

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que o MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO - MCTI, por meio do INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS, doravante denominado apenas INPE, sediado na Av. dos Astronautas, 1758 – Jd. da Granja – CEP 12227- 010, São José dos Campos – SP. que realizará licitação para **REGISTRO DE PREÇOS**, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, do tipo **menor preço**, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, do Decreto nº 3.931, de 19 de setembro de 2001, do Decreto 2.271, de 7 de julho de 1997, do Decreto 7.174, de 12 maio de 2010, do Decreto 7.892 de 23 de janeiro de 2013, das Instruções Normativas SLTI/MPOG nº 2, de 30 de abril de 2008, e nº 02, de 11 de outubro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 6.204, de 05 de setembro de 2007, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e as exigências estabelecidas neste Edital.

1. ENVIO DAS PROPOSTAS

1.1.O encaminhamento das propostas terá início com a divulgação do aviso de Edital no sítio www.comprasnet.gov.br, até a data para a abertura da sessão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, conforme abaixo descrito:

DATA: 07/06/2013

HORÁRIO: 08:00 horas - Horário de Brasília

LOCAL : www.comprasnet.gov.br

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

2. DO OBJETO

2.1.O objeto da presente licitação é o registro de preços para eventual contratação de *serviços de suporte tecnológico ao ambiente de tecnologia da informação e comunicação do INPE*, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

3. DO CREDENCIAMENTO

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

3.2.O cadastro no SICAF poderá ser iniciado no Portal de Compras do Governo Federal – Comprasnet, no sítio www.comprasnet.gov.br, com a solicitação de login e senha pelo interessado.

3.3.O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

3.4.O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema, ou ao órgão ou entidade responsável por esta licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

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

4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.

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

4.2.Não poderão participar desta licitação:

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

4.2.2. entidades empresariais declaradas suspensas de participar de licitações e impedidas de contratar com o órgão ou a entidade responsável por esta licitação, conforme art. 87, inciso III, da Lei nº 8.666, de 1993;

4.2.3. entidades empresariais estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;



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

4.2.5. entidades empresariais que estejam sob falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores, concordata ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

4.2.6. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio, sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;

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

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

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

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

4.4.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;

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

4.4.4. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição.

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

5. DO ENVIO DA PROPOSTA

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

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

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

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

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

5.5.1. Valor da Unidade de Medida de Serviço (UMS), considerando a estimativa anual de 225.541 UMS.

5.5.2. Descrição detalhada do objeto, em observância às exigências do Termo de Referência.

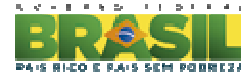
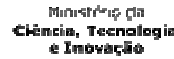
5.6.Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

5.7.Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços.

5.8.Quando se tratar de cooperativa de serviço, o licitante preencherá, no campo condições da proposta do sistema eletrônico, o valor correspondente ao percentual de que trata o art. 22, inciso IV, da Lei nº 8.212, de 24.07.91, com a redação da Lei nº 9.876, de 26.11.99, também referido no subitem 12.4 da Instrução Normativa INSS nº 4, de 30/11/99.

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

6. DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES



- 6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicado neste Edital.
- 6.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contendo vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.
 - 6.2.1. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
 - 6.2.2. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 6.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 6.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagem entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 6.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
 - 6.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário da Unidade de Medida de Serviço (UMS)
- 6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas neste Edital.
- 6.7. O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 6.8. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 6.9. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 6.10. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 6.11. Se a desconexão perdurar por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes.

6.12. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.13. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.

6.14. Encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas, empresas de pequeno porte e sociedades cooperativas participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 6.204, de 2007.

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

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

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

6.18. Caso não se ofertem lances e sejam identificadas propostas de preços idênticos de microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa empatadas na faixa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor cotado pela primeira colocada, e permanecendo o empate até o encerramento do item, o sistema fará sorteio eletrônico entre tais fornecedores, definindo e convocando automaticamente o vencedor para o encaminhamento da oferta final de desempate.



6.19. Havendo êxito no procedimento de desempate, o sistema disponibilizará a nova classificação de fornecedores para fins de aceitação do valor ofertado. Não sendo aplicável o procedimento, ou não havendo êxito na aplicação deste, prevalecerá a classificação inicial.

6.20. DO EXERCÍCIO DO DIREITO DE PREFERÊNCIA

6.20.1. Encerrada a etapa de lances, o Pregoeiro identificará a proposta classificada em primeiro lugar e, ato contínuo, verificará aquelas que detenham direito de preferência, em razão da política de incentivo à informática e automação, e adotará o seguinte procedimento:

6.20.1.1. - aplicação das regras de preferência previstas no art. 5º do Decreto nº 7.174/10, com a classificação dos licitantes cujas propostas finais estejam situadas até 10 (dez) por cento acima da melhor proposta válida, para a comprovação e o exercício do direito de preferência;

6.20.1.2. - convocação dos licitantes classificados que estejam enquadrados no inciso I do art. 5º do Decreto nº 7.174/10 - bens e serviços com tecnologia desenvolvida no país e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal -, na ordem de classificação, para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame;

6.20.1.3. - caso a preferência não seja exercida na forma do subitem 6.20.1.2 deste Edital, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no inciso II do art. 5º do Decreto nº 7.174/10 - bens e serviços com tecnologia desenvolvida no país -, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o inciso III do art. 5º do Decreto nº 7.174/10 - bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal -, caso esse direito não seja exercido; e

6.20.1.4. - caso nenhuma empresa classificada venha a exercer o direito de preferência, observar-se-ão as regras usuais de classificação e

juízo previstas na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e na Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

6.20.2. - No caso de empate de preços entre licitantes que se encontrem na mesma ordem de classificação, proceder-se-á ao sorteio para escolha do que primeiro poderá ofertar nova proposta.

6.20.3. - Para o exercício do direito de preferência, os fornecedores dos bens e serviços de informática e automação deverão apresentar, no momento da apresentação da proposta, declaração, sob as penas da lei, de que atendem aos requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, bem como a comprovação de que atendem aos requisitos estabelecidos nos incisos I, II e III do art, 5º do Decreto nº 7.174/10.

6.21. - DA COMPROVAÇÃO DO PPB

6.21.1. - A comprovação do atendimento dos requisitos estabelecidos nos itens 6.20.1.2 e 6.20.1.3 será feita mediante apresentação do documento comprobatório da habilitação à fruição dos incentivos fiscais regulamentados pelo Decreto nº 5.906, de 26 de setembro de 2006 ou pelo Decreto nº 6.008, de 29 de dezembro de 2006.

6.21.2. - A comprovação supra prevista será feita:

a) eletronicamente, por meio de consulta ao sítio eletrônico oficial do Ministério da Ciência e Tecnologia ou da Superintendência da Zona Franca de Manaus – SUFRAMA; ou

b) por documento expedido para esta finalidade pelo Ministério da Ciência e Tecnologia ou pela SUFRAMA, mediante solicitação do licitante.

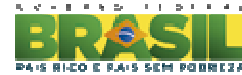
6.22. Mantido o empate entre propostas, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens:

6.22.1. produzidos no país;

6.22.2. produzidos por empresas brasileiras;

6.22.3. produzidos por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País.

6.23. Persistindo o empate, o critério de desempate será o sorteio, em ato público para o qual os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.



7. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

7.1.Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar para fim de aceitação.

7.2.Não será aceita a proposta ou lance vencedor com valor superior ao preço máximo fixado, ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

7.3.Para efeito de aceitabilidade da menor proposta ou menor lance, considera-se manifestamente inexequível, aquele que, comprovadamente, for insuficiente para a cobertura dos custos decorrentes da contratação.

7.4.Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993, a exemplo das enumeradas no §3º, do art. 29, da IN SLTI/MPOG nº 2, de 2008.

7.5.Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, não sendo possível a sua imediata desclassificação por inexequibilidade, será obrigatória a realização de diligências para o exame da proposta.

7.6.Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

7.7.O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no “chat” prazo razoável para tanto, sob pena de não aceitação da proposta.

7.7.1. O prazo estabelecido pelo Pregoeiro poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

7.8.Se a proposta ou lance de menor valor não for aceitável, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

7.9.Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

7.10.O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

7.10.1. Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

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

7.11.Sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

8. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

8.1.Em consonância com a Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01/2010, a empresa contratada deverá comprovar, por meio de declaração formal, que adota critérios de sustentabilidade na prestação de serviços a partir das proposições da Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública (CISAP), em conformidade com o estabelecido no Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.

9. DA HABILITAÇÃO

9.1.O Pregoeiro consultará o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e, conforme o caso, à qualificação econômica financeira, conforme disposto nos arts. 4º, *caput*, 8º, § 3º, 13 a 18 e 43 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 11.10.10.

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

9.1.2. Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente através do sítio oficial, o licitante será convocado a encaminhar, no prazo de 3 (*três*) horas, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação, ressalvado o disposto



quanto à comprovação da regularidade fiscal das microempresas, empresas de pequeno porte e das sociedades cooperativas, conforme estatui o art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

9.2. Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF além do nível de credenciamento exigido pela Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010, deverão apresentar a seguinte documentação relativa à Habilitação Jurídica e Regularidade Fiscal:

9.3. Habilitação jurídica:

- 9.3.1. no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis;
- 9.3.2. em se tratando de sociedades comerciais, contrato social ou estatuto em vigor, devidamente registrado, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- 9.3.3. inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;
- 9.3.4. inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- 9.3.5. no caso de sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembléia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;
- 9.3.6. decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;

9.4. Regularidade fiscal e trabalhista:

- 9.4.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;
- 9.4.2. prova de regularidade com a Fazenda Nacional (certidão conjunta, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, quanto aos demais tributos federais e à Dívida Ativa da União, por elas administrados, conforme art. 1º, inciso I, do Decreto nº 6.106/07);
- 9.4.3. prova de regularidade com a Seguridade Social (INSS);

- 9.4.4. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 9.4.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhista (CNDT), conforme previsto na Lei nº 12.440, de 07/07/2011, emitida através do site www.tst.ju.br/certidao.
- 9.4.6. prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 9.4.7. prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante;
- 9.4.8. prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante;
 - 9.4.8.1. caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Estadual do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente, na forma da lei;
- 9.4.9. caso o licitante detentor do menor preço seja microempresa, empresa de pequeno porte, ou sociedade cooperativa enquadrada no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

9.5. Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF no nível da Qualificação Econômico-Financeira, conforme Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010, deverão apresentar a seguinte documentação:

- 9.5.1. certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;
- 9.5.2. balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;



9.5.2.1. no caso de bens para pronta entrega, não será exigido da microempresa, empresa de pequeno porte, nem da sociedade cooperativa enquadrada no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, a apresentação de balanço patrimonial do último exercício financeiro. (Art. 3º do Decreto nº 6.204, de 5 de setembro de 2007);

9.5.2.2. no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

9.5.3. comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), resultantes da aplicação das fórmulas:

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

LG = -----;

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

Ativo Total

SG = -----;

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

Ativo Circulante

LC = -----; e

Passivo Circulante

9.5.4. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar que:

9.5.5. possuem capital social de 10 (dez por centos) do valor estimado da contratação ou item pertinente;

9.6. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão comprovar, ainda, a qualificação técnica, por meio da apresentação do Termo de Vistoria, dos Atestados de Capacidade Técnica e da demonstração de capacitação técnico-profissional, conforme disposto no item 12 – Documentação a ser Fornecida pelas licitantes – do Termo de Referência

9.7. Os documentos exigidos para habilitação relacionados nos subitens acima, deverão ser apresentados pelos licitantes, via fac-símile (fax) número (12) 3941-1881,

ou via e-mail pregao@inpe.br, no prazo de 3 (três) horas, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico. Posteriormente, serão remetidos em original, por qualquer processo de cópia reprográfica, autenticada por tabelião de notas, ou por servidor da Administração, desde que conferido(s) com o original, ou publicação em órgão da imprensa oficial, para análise, no prazo de 24 (vinte e quatro, horas após encerrado o prazo para o encaminhamento via fac-símile (fax) ou e-mail;

9.8. Se a menor proposta ofertada for de microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal, a mesma será convocada para, no prazo de 2 (dois) dias úteis, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período.

9.8.1. A não-regularização fiscal no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal, será concedido o mesmo prazo para regularização.

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

9.10. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

9.11. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.12. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

10. DOS RECURSOS

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



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

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

10.3. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito e a consequente adjudicação do objeto pelo Pregoeiro ao licitante vencedor.

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

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

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

11. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

11.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

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

12. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

12.1. Homologado o resultado da licitação, terá o adjudicatário o prazo de 03 (três) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

12.1.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura da Ata de Registro de Preços, a Administração

poderá encaminhá-la para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinada no prazo de 03 (três) dias, a contar da data de seu recebimento.

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

12.2. É vedado efetuar acréscimo no quantitativo estimado do produto, inclusive o acréscimo de que trata o §1º do art. 65 da lei nº 8.666/93, de conformidade com o que preconiza o §1º do art. Do Decreto nº 7.892/2013.

13. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

13.1. O adjudicatário, no prazo de 5 (cinco) dias após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

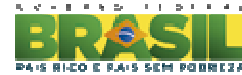
13.1.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

13.1.2. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Contratante a promover a retenção dos pagamentos devidos à Contratada, até o limite de 5 % (cinco por cento) do valor do contrato a título de garantia, a serem depositados junto à Caixa Econômica Federal, com correção monetária, em favor da Contratante.

13.2. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual.

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

13.3.1. prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;



13.3.2. prejuízos causados à Contratante ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

13.3.3. as multas moratórias e punitivas aplicadas pela Contratante à Contratada;

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

13.5. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

13.6. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.

13.7. A Contratante não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

13.7.1. caso fortuito ou força maior;

13.7.2. alteração, sem prévia anuência da seguradora, das obrigações contratuais;

13.7.3. descumprimento das obrigações pelo contratado decorrentes de atos ou fatos praticados pela Contratante;

13.7.4. atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Contratante.

13.8. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste item.

13.9. Será considerada extinta a garantia:

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

13.9.2. no prazo de 90 (noventa) após o término da vigência, caso a Contratante não comunique a ocorrência de sinistros.

14. DO TERMO DE CONTRATO

14.1. Dentro do prazo de validade da Ata de Registro de Preços, o fornecedor registrado poderá ser convocado para assinar o Termo de Contrato, no prazo de 03 (*três*.) dias úteis contados de sua convocação, cuja vigência será de 12 (doze) meses, contado da publicação do extrato no Diário Oficial da União, podendo ser prorrogado por interesse da Contratante até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disciplinado no contrato.

14.1.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado no prazo de 03 (*três*) dias, a contar da data de seu recebimento.

14.2. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

14.3. Antes da assinatura do Termo de Contrato, a Administração realizará consulta “on line” ao SICAF e ao Cadastro Informativo de Créditos não Quitados - CADIN, cujos resultados serão anexados aos autos do processo.

14.4. Se o adjudicatário, no ato da assinatura do Termo de Contrato, não comprovar que mantém as mesmas condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após a verificação da aceitabilidade da proposta, negociação e comprovados os requisitos de habilitação, celebrar a contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais.

15. DO REAJUSTE

15.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Contrato, anexo a este Edital.

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

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



17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

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

18. DO PAGAMENTO

18.1. As condições de pagamento dos serviços executados estão disciplinados no item 17 – Forma de Pagamento – do Termo de Referência.

18.2. O pagamento será efetuado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta-corrente indicados pela Contratada.

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

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

18.4.1. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

18.5. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

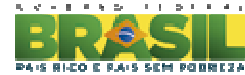
I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

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

TX = Percentual da taxa anual = 6%.

17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

- 17.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:
 - 17.1.1. não assinar a ata de registro de preços quando convocado dentro do prazo de validade da proposta ou não assinar o termo de contrato decorrente da ata de registro de preços;
 - 17.1.2. apresentar documentação falsa;
 - 17.1.3. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
 - 17.1.4. ensejar o retardamento da execução do objeto;
 - 17.1.5. não mantiver a proposta;
 - 17.1.6. comportar-se de modo inidôneo;
 - 17.1.7. cometer fraude fiscal.
- 17.2. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
 - 17.2.1. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;
 - 17.2.2. Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;
- 17.3. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento.
- 17.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.
- 17.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade,
- 17.6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
- 17.7. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.



18. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

18.1. Até 02 (dois) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

18.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail pregao@inpe.br, ou por petição dirigida ou protocolada no endereço Av. dos Astronautas, 1758 – Jd da Granja – CEP 12227-010, São José dos Campos – SP, Setor de Compras/Pregão

18.3. Caberá ao Pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de até vinte e quatro horas.

18.3.1 - As aquisições ou contratações adicionais não poderão exceder, por órgão ou entidade, a cem por cento dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório e registrado na ata de registro de preços para o órgão gerenciador ou órgãos participante.

18.3.2 - O quantitativo decorrente das adesões à ata de registro de preços não poderá exceder, na totalidade, ao quíntuplo do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes, independente do número de órgãos não participantes que aderirem.

18.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

18.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

18.6. As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro serão entranhados nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

19. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 19.1. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.
- 19.2. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 19.3. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 19.4. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 19.5. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 19.6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
- 19.7. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.
- 19.8. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 19.9. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico www.comprasnet.gov.br, e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço www.inpe.br/licitacoes, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.



20.10. O Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

20.10.1. ANEXO I - Termo de Referência e seus anexos

20.10.2. ANEXO II – Minuta da Ata de Registro de Preços;

20.10.3. ANEXO II – Minuta do Termo de Contrato.

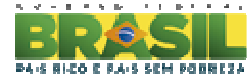
São José dos Campos, 23 de maio de 2013.

ANTONIO ESIO MARCONDES SALGADO
Coordenador de TI e Execução Orçamentária e Financeira
SIAPE nº 664820



INSTITUCIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS
INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS

Ministério da
Ciência, Tecnologia
e Inovação



EM BRANCO



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

Sistema de Registro de Preços

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TECNOLÓGICO AO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO INPE

Sumário

1 - OBJETO	28
2 - JUSTIFICATIVA	28
3 - OBJETIVO	31
4 - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE ATUAL	32
4.1 - Sistemas computacionais	32
4.2 - Rede de dados	34
5 - ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO	35
6 - REQUISITOS OBRIGATÓRIOS	37
6.1 - Requisitos de capacitação	37
6.2 - Requisitos Funcionais	38
6.3 - Requisitos Operacionais	40
6.4 - Requisitos de Qualidade	43
6.5 - Requisitos de Sigilo e Segurança da Informação	44
6.6 - Requisitos de Metodologia e Padronização	45
6.7 - Requisitos de Gerenciamento de Serviços	45
6.8 - Requisitos de Equipe Técnica	46
7 - MODELO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	47
8 - MODELO DE REMUNERAÇÃO	49
9 - CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO	51
10 - GARANTIA	51
10.1 - Garantia de Execução	51



- 11 - VISTORIA-----51**

- 12 - DOCUMENTAÇÃO A SER FORNECIDA PELAS LICITANTES-----52**
 - 12.1 - Termo de Vistoria..... 52
 - 12.2 - Atestados de Capacitação Técnica..... 52
 - 12.3 - Declarações: Capacitação técnico-profissional 55

- 13 - RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA-----56**
 - 13.1 - Termo de Compromisso com relação a ciência das normas de segurança vigentes no CONTRATANTE..... 57

- 14 - RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE-----57**

- 15 - CRITÉRIOS DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO-----58**

- 16 - CRONOGRAMA DE EVENTOS-----58**

- 17 - FORMA DE PAGAMENTO-----58**

- 18 - EVENTOS QUE IMPLICAM EM PENALIDADES-----59**

- 19 - VIGÊNCIA, PRORROGAÇÃO E ÍNDICES DE CORREÇÃO ---60**

- 20 - ATA DE REGISTRO DE PREÇOS-----61**

- 21 - ORÇAMENTO ESTIMADO-----61**

- 22 - FONTE DE RECURSOS-----61**

- 23 - JULGAMENTO DAS PROPOSTAS APRESENTADAS-----61**

1 - OBJETO

Registro de preços para eventual aquisição de serviços de suporte a ambiente computacional de infraestrutura de redes, seus meios de comunicação, sistemas funcionais e processos de execução em 1º (Central de Serviços), 2º e 3º níveis, em grau crescente de especialização, que possua capacitação técnica necessária para atender a execução de tarefas demandadas, incluindo garantia, para cobrir as necessidades das atividades do Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais – INPE, em sua sede (São José dos Campos/SP) e unidades regionais (CHP – Cachoeira Paulista/SP, CRS – Santa Maria/RS, CRA – Belém/PA, CRN – Natal/RN). Os serviços objeto da contratação serão medidos em UMS – Unidade de Medida de Serviço.

2 - JUSTIFICATIVA

A contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de suporte a ambiente computacional e de infraestrutura de redes fornece uma adequação aos conceitos e expectativas de faturamento, baseado em efetiva produtividade combinada com a disponibilidade dos recursos técnicos necessários para atender às demandas, distribuídas de acordo com a complexidade de cada atividade de uma tarefa.

A proposição de uma unidade de referência, unida às especificações pré-determinadas das tarefas e atividades a serem executadas, com a definição dos resultados esperados dentro do padrão de qualidade acordado e a estipulação dos fatores de glosas diretamente vinculadas a cada tarefa/resultados, proporcionará a STI/INPE melhor qualidade dos seus serviços, atendendo-se, portanto, as recomendações expressas no Acórdão nº 2.471/2008 – Plenário – TCU.

O processo de contratação proposto atende às recomendações legais e normatizadoras para instituições públicas. Mesmo não adotando um modelo consagrado pelo mercado, tem em sua essência o mesmo conceito de execução desses modelos mais difundidos. Apenas estabelece padrões adequados de resultados com vistas ao ganho de escala produtiva, a facilidade de custeamento e orçamentação e a ampla competitividade do mercado, vinculados às práticas de padronização de serviços e definição de resultados.

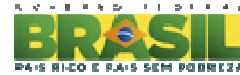
Por meio dessa contratação, busca-se promover um novo perfil de suporte e manutenção, com implementação de tecnologias de informática e da garantia de sustentação dessa infraestrutura e seus serviços. Esse processo de contratação de atividades operacionais, técnicas e/ou especializadas vem se tornando cada vez mais intenso nas organizações, sejam elas de natureza pública ou privada.

No caso específico do segmento de informática, o referido processo tem se acelerado nos últimos anos, em decorrência das normas legais, de orientações do TCU e do seu comprovado sucesso. Ele desonera as organizações dos altos custos de operação e manutenção da infraestrutura do ambiente de tecnologia da informação, especialmente quanto aos esforços diretos e indiretos de manutenção e para aperfeiçoamento de quadro de profissionais especializados nestas atividades.

Em complemento, o DL 2.271/97, determina em seu Art. 1º: *“No âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica, e fundacional, poderão ser objeto de execução indireta as atividades matérias assessorias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituem a área de competência legal do Órgão ou entidade”* e em seu §1º: *“As atividades de conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, informática, copeiragem, recepção, reprografia, telecomunicações e manutenção de prédios, equipamentos e instalações serão, de preferencia, objeto de execução indireta”*.



INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS

Ministério da
Ciência, Tecnologia
e Inovação

A presente contratação contribuirá para melhorar a governança de TI na STI/INPE, bem como implementação dos controles que deverão ser empreendidos para dotar o INPE de práticas de governança de TI baseadas em padrões nacionais e internacionais, tais como: ITIL, PMBOK e Normas ISO. A biblioteca Information Technology Infrastructure Library – ITIL é uma referência para processos de trabalho ligados a suporte de serviços, que compõe um dos quatro domínios do modelo COBIT e atualmente é bastante integrada com esse modelo. O Project Management Body of Knowledge - PMBOK é um guia de melhores práticas orientadas à gerência de projetos, compilado pelo Project Management Institute – PMI. O conjunto de normas da International Standard Organisation – ISO voltadas à segurança da informação, que é derivada da norma britânica BS7799 e foi substituída pela família de normas 27000. A contratação pretendida está de acordo com os seguintes objetivos estratégicos do INPE, constante do Plano Estratégico 2010-2012:

- **Garantir a infraestrutura apropriada às atividades administrativas e de pesquisa** – prover os recursos materiais e tecnológicos, oferecendo condições de trabalho adequadas, para o melhor desempenho dos pesquisadores e servidores.
- **Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI** – estruturar a tecnologia da informação e o seu gerenciamento, desenvolvendo e aperfeiçoando sistemas, para que os sistemas essenciais ao bom funcionamento do INPE estejam disponíveis.
- **Garantir a infraestrutura de TI** – Garantir os recursos tecnológicos necessários aos serviços do INPE, com níveis de qualidade e disponibilidade requeridos pelas atividades desenvolvidas.

O atendimento a todas as unidades do INPE foi agrupado em um único processo licitatório, tendo em vista que a execução dos trabalhos nas diferentes unidades por diferentes empresas inviabiliza a gestão centralizada, controle e padronização de recursos e procedimentos técnicos, o que pode comprometer a qualidade dos serviços, à segurança dos sistemas.

A gestão unificada obterá maior ganho em economia de escala à Administração, uma vez que o modelo ora proposto requer um componente de gestão muito acentuado e nas unidades fora da sede não se tem volume de serviços que compense esse custo. A contratação dos serviços por localidades gera também maior custo de controle e acompanhamento para a Administração, afastando-se dos princípios da eficiência e da economicidade. Desta forma, a unificação de fornecedor, além da padronização dos serviços de suporte técnico (remoto e presencial) visando agregar valor e obtenção de resultados eficazes.

Atualmente, o STI/INPE é responsável pelos serviços de manutenção de hardware e software, correio eletrônico, infraestrutura de rede, operação e gerenciamento do backbone e de redes locais, firewall, segurança da informação em nível institucional, servidores web, telefonia (convencional e IP), comunicação de dados e sistemas de informação corporativos (desenvolvimento e manutenção).

Os recursos em tecnologia da informação utilizados no INPE compreendem computadores com diferentes capacidades de processamento e armazenamento, desde desktops e notebooks de uso geral a computadores e estações servidoras com configuração específica pra atender requisitos de missões e operações científicas de alto nível de complexidade.

Todo o ambiente computacional do INPE, instalado em todas as unidades, opera de forma integrada, ou seja, os recursos e configurações de toda plataforma computacional são gerenciados de forma centralizada pelo STI a partir da sede do

INPE em São José dos Campos - SP, de forma a garantir a governança adequada desta plataforma, o controle dos ativos disponíveis aos usuários (desktops, notebooks, estações servidoras, scanners, recursos de impressão, recursos de digitalização), o controle dos ativos de rede (roteadores, switches, redes sem fio), gerenciamento completo da segurança da informação (firewalls integrados, mecanismos antivírus, mecanismos antispam), o controle de serviços oferecidos aos usuários (correio eletrônico, servidores FTP, plataforma Intranet/Internet), a gerencia de mudanças e o controle de aplicações de gestão disponíveis para a comunidade (sistemas administrativos). A gestão centralizada de todos os recursos objetiva economia e eficiência nestas atividades, vez que permite a concentração de especialistas atendendo a demandas remotas, sem a necessidade de disponibilização de diversos recursos nas unidades remotas caso o serviço fosse distribuído, e objetiva o atendimento das orientações expressamente disseminadas pela SLTI/MPOG, no sentido de estabelecer padrões mínimos de governança na área de TI nos órgãos públicos federais.

A interconexão do ambiente de redes do INPE com a Internet se dá por meio do backbone da Rede Nacional de Pesquisas – RNP, através de conexão de banda larga (10Gbps) no INPE de São José dos Campos e conexão banda larga (10Gbps) no INPE de Cachoeira Paulista. A interconexão entre as unidades do INPE é feita por meio de linhas privadas de longa distância. O STI-INPE/SJC tem estabelecido um padrão mínimo de desempenho e de equipamentos para os backbones de rede em cada uma das unidades, de forma a garantir um gerenciamento adequado destes ambientes, com configurações padronizadas. Os ambientes de rede do INPE são protegidos por Firewalls instalados nos acessos das unidades do INPE com a Internet. A configuração dos Firewalls do INPE é definida pelo STI/INPE, com apoio do Grupo de Segurança de Redes (GSR) do INPE. O INPE/SJC possui estrutura de Demilitarized Zone – DMZ para acomodar estações servidoras que hospedam serviços oferecidos via WEB. O gerenciamento da DMZ do INPE é responsabilidade do STI/INPE com o apoio do GSR. Algumas unidades do INPE possuem uma estrutura própria de Firewall e DMZ.

Visando atender essa demanda, o STI/INPE implantou há dois anos um modelo de atendimento aderente às orientações da SLTI/MPOG, corroborado pelas diretrizes de governança de TI emitidas pelo TCU, nas quais são indicadas solução de manutenção e suporte aderentes às melhores práticas do ITIL prestados por empresas especializadas da área de TI, demandados através de ordens de serviço. O INPE não dispõe em seu quadro funcional de mão de obra indicada para esta finalidade, e os serviços necessários deverão ser prestados por empresa especializada conforme as orientações de governança do Governo Federal.

Segundo esse modelo, uma empresa prestadora dos serviços atende os chamados de suporte ao atendimento em um Service Desk que é o ponto único de contato para toda a TI do INPE. Os chamados são encaminhados via telefone (ramal 7878) ou por meio de página específica na Intranet, realizados mediante sistema específico de gestão de demandas, sendo que mais da metade dos incidentes são resolvidos remotamente em 1º nível (resolvidos pela equipe do Service Desk remotamente), conforme critérios de certificação, obedecendo a um padrão de atendimento baseado em um Acordo de Nível de Serviço.

O atendimento a todas as unidades do INPE foi agrupado em um único processo licitatório, tendo em vista que a execução dos trabalhos nas diferentes unidades por diferentes empresas inviabiliza a gestão centralizada, controle e padronização de recursos e procedimentos técnicos, o que pode comprometer a qualidade dos serviços, à segurança dos sistemas. Cabe observar que a política de segurança da informação do INPE é única para todas as unidades.

A demanda continuada por serviços nas unidades remotas do INPE é bastante reduzida, fato que, somado à necessidade de se manter os critérios de governança



requeridos pelo TCU e os níveis de qualidades implantados pelo INPE, corrobora para o modelo proposto.

A contratação objetiva manter uma plataforma de gestão centralizada com indicadores de desempenho dos serviços de todas as unidades (modelo já em uso no INPE), sendo que, no caso de várias contratações, em cada unidade seria necessária uma plataforma de gestão separada que na maioria das vezes não se integra com outras plataformas.

Os recursos principais de atendimento ao objeto deverão ser centralizados na sede do INPE (São José dos Campos), sendo que nas unidades remotas o serviço fica limitado ao mínimo necessário para atendimento rotineiro. Com isto importantes recursos podem ser compartilhados, tais como: helpdesk centralizado, sistema de controle de chamadas e atendimento de suporte único, ficando restrito às unidades o atendimento local básico. Nos casos em que é necessária a intervenção de especialistas esta ação deve ser provida a partir da sede, com a intervenção presencial nas unidades em períodos definidos de acordo com as necessidades apresentadas, priorizando-se as intervenções remotas. Este modelo objetiva governança adequada do parque computacional e redução de custos para a administração pública e é corroborado pela SLTI/MPOG e TCU.

O modelo atual de serviços do INPE utiliza este conceito e apresenta economia de escala sensível em esforços de gestão, em eficiência e economicidade.

Por fim, a contratação pretendida representa ação proposta no PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação), por meio da qual se busca alcançar os objetivos estratégicos institucionais e de TI citados anteriormente. Este fato foi observado na última auditoria realizada pela CGU, quando foi registrado no relatório nº 201203677 referente ao exercício de 2011 (processo 01340.000026/2012-10) que *"consideramos adequado o nível de participação de terceirização nas soluções de Tecnologia da Informação em relação ao desenvolvimento interno da própria UJ, e verificamos a existência de um processo formal de trabalho na contratação de bens e serviços de TI utilizado na unidade, com política de transferência de conhecimento para servidores da UJ referente a produtos e serviços de TI terceirizados"* (pg. 5).

3 - OBJETIVO

Este Termo de Referência objetiva estabelecer uma Contratação, por intermédio de Sistema de Registro de Preços (SRP), para a prestação de serviços de suporte a ambiente computacional em 1º (Central de Serviços), 2º e 3º níveis, em grau crescente de especialização, meios de comunicação, sistemas funcionais e processos de execução, que possua capacitação técnica necessária para atender a execução de tarefas demandadas, atendendo as especificações constantes deste Termo de Referência, mediante o menor valor global anual para 225.541 (duzentos e vinte e cinco mil quinhentos e quarenta e um) UMS (Unidade de Medida de Serviço) em item único, conforme especificação constante da Tabela 1 a seguir.

A Tabela 1 apresenta a expectativa de esforço para atendimento ao **INPE**, em UMS – Unidade de Medida de Serviço, para cada ano de execução contratual, e também a expectativa para atendimento anual a cada um dos órgãos partícipes: Grupamento de Infraestrutura e Apoio de São José dos Campos – **GIA/SJC**, Agência Espacial Brasileira – **AEB**, Fundação Universidade de Brasília – **FUB**, Coordenação Geral de Recursos Logísticos do Ministério do Planejamento – **MP**, Hospital Universitário de Brasília – **HUB**, e Agência Nacional de Águas – **ANA**.

Tabela 1: Estimativa de Consumo de Tarefas de Suporte Técnico

Órgão	Estimativa Anual (Unidades de Medida de Serviço - UMS)							Total
	INPE	GIA	AEB	FUB	MP	HUB	ANA	
Tipos de Tarefas								Total
Tarefas Rotineiras	169.668	45.640	9.134	169.668	362.544	41.400	129.507	927.561
Tarefas Sistêmicas	32.231	30.000	10.068	32.231	73.232	10.800	3.838	192.400
Tarefas Projetizadas	23.642	15.000	20.470	23.642	59.224	47.800	92.196	281.974
TOTAL	225.541	90.640	39.672	225.541	495.000	100.000	225.541	1.401.935

Os itens da Tabela 1 **poderão sofrer alteração de quantitativos, no decorrer da execução**, em função das mudanças de estratégias, priorização das tarefas, inclusão e exclusão de demandas, desde que não superem a estimativa total CONTRATADA, o que somente poderá ocorrer mediante Termo Aditivo e dentro dos percentuais legais previstos em lei.

As "Tarefas de Suporte Técnico" são classificadas em três tipos:

- *Rotineiras* – tarefas de periodicidade previamente definida para execução;
- *Sistêmicas* – tarefas de que não possuem periodicidade de execução estabelecida, com características de curta duração e que são remuneradas pelo número de execuções no período.
- *Projetizadas* – tarefas empreendidas, tempestivamente, para execução de serviço com resultado específico, executados de forma planejada, com início e término preestabelecido.

As solicitações de execução de tarefas serão controladas por ordens de serviços emitidas e autorizadas conforme necessidade da Instituição, não tendo características uniformes ao longo do período, sendo atestadas e liquidadas apenas as que forem devidamente concluídas pela empresa prestadora dos serviços.

Os quantitativos estimados em cada um dos itens poderão ter seus totais ajustados em razão da qualificação e da quantidade de demandas efetuadas, e em função dos redirecionamentos da projeção estratégica da organização ou do plano diretor da área. Essa alteração é previsível visto que a implementação do tipo demanda, depois de concluída, gerará um grupo de procedimentos e atividades rotineiras a serem executadas com o objetivo de manter a disponibilidade e a continuidade do processo implantado.

4 - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE ATUAL

4.1 - Sistemas computacionais

Os recursos em tecnologia da informação utilizados no INPE compreendem computadores com diferentes capacidades de processamento e armazenamento, desde desktops e notebooks de uso geral a supercomputadores e estações servidoras



com configuração específica pra atender requisitos de missões e operações científicas de alto nível de complexidade. De maneira geral:

- a) O parque computacional do INPE é heterogêneo, dadas as compras de diferentes padrões de equipamentos ao longo dos anos. Este perfil está sendo alterado nos últimos 3 (três) anos, com compras padronizadas de forma a direcionar o parque computacional para padrões únicos em todas as unidades do INPE;
- b) O parque computacional é distribuído geograficamente nas diversas unidades do INPE (São Jose dos Campos e demais unidades remotas);
- c) O STI estabeleceu uma série de modelos e especificações padronizadas de equipamentos de microinformática, determinando que, sempre que aplicável, as compras sejam feitas com base nestes modelos pré-definidos;
- d) Confidencialidade, integridade e autenticidade dos dados armazenados e processados no ambiente computacional do INPE são de importância fundamental para a missão do Instituto, sendo assim é necessário a implementação gradual dos controles preconizados pela Norma ISO/IEC NBR 17799:2005 e, no que couber, pelas normas da família ISO/IEC NBR 27000;
- e) Os usuários dispõem de recursos computacionais considerados de uso corporativo, que incluem: “desktops”, “notebooks”, estações servidoras, impressoras, com diferentes categorias de desempenho e capacidade, sempre que possível seguindo os modelos definidos pelo STI;
- f) Aquisições necessárias em sistemas computacionais e rede que não obedeçam aos padrões estabelecidos são efetuadas de acordo com a necessidade do usuário, cabendo ao STI a análise sobre a viabilidade e consistência técnica das especificações diante da aplicação prevista;
- g) O plano para renovação anual de parte do parque computacional do INPE, conforme previsto no PDTI, objetiva a padronização deste parque a partir de 3 anos;
- h) A definição das especificações padronizadas de equipamentos é aplicável a todas as unidades do INPE e as aquisições estão centralizadas no STI;
- i) O STI está procurando estabelecer um padrão para versões de aplicativos utilizados em todo o INPE (versões de aplicativos Microsoft Office, sistemas operacionais Windows, Linux e Mac);
- j) Os serviços de impressão também estão sendo terceirizados através de contrato de locação de impressoras.
- k) O INPE dispõe de sistemas computacionais de uso específico para atendimento das missões específicas das áreas fim do instituto;
- l) Grupos específicos de especialistas são mantidos para suporte em supercomputadores utilizados em área-fim;
- m) O STI presta apoio, por meio de cooperação técnica, a projetos de sistemas computacionais de uso específico de outros órgãos federais, garantindo repasse de conhecimento e participação em ações de cunho social. Destaque-se o projeto da urna eletrônica na Justiça Eleitoral, infraestrutura de redes de órgãos do Ministério da Defesa, infraestrutura computacional da Assessoria Jurídica da AGU/CJU-SJC, dentre outros.

O Anexo IX – Descrição do Parque Computacional INPE contém a descrição básica do parque computacional instalado, cujas informações detalhadas podem ser obtidas por ocasião da vistoria.

4.2 - Rede de dados

O STI/INPE é responsável pelos recursos de rede para todas as unidades, garantindo o backbone interno de comunicação em cada um dos campi existentes, considerando-se:

- a) O ambiente de rede local em cada um dos prédios de cada campus é suportado pelas unidades abrigadas nestes prédios. O STI/INPE é responsável pela rede local dos prédios onde não existem recursos próprios para implantação de ambiente de rede local;
- b) Diferentes áreas possuem recursos de rede local com diferentes recursos de desempenho e cobertura. Este ambiente heterogêneo em redes locais se deve ao volume de recursos que cada área dispõe e aplica em seu ambiente de rede local;
- c) Todos os funcionários do INPE, em todas as unidades, têm acesso a recursos de rede;
- d) Está sendo implementado um padrão mínimo de desempenho e segurança da informação para as diversas redes locais instaladas nas unidades do INPE;
- e) Está sendo implantada uma infraestrutura de rede sem fio (wi-fi) em todos os prédios do INPE;
- f) A interconexão do ambiente de redes do INPE com a Internet se dá por meio do backbone da Rede Nacional de Pesquisas – RNP, através de conexão de banda larga no INPE de São José dos Campos e em Cachoeira Paulista;
- g) A interconexão entre as unidades do INPE é feita por meio de linhas privadas de longa distância;
- h) O STI tem estabelecido um padrão mínimo de desempenho e de equipamentos para os backbones de rede em cada uma das unidades, de forma a garantir um gerenciamento adequado destes ambientes, com configurações padronizadas;
- i) Os ambientes de rede do INPE são protegidos por Firewalls instalados nos acessos das unidades do INPE com a Internet. A configuração dos Firewalls do INPE é definida pelo STI;
- j) O INPE possui estrutura de Demilitarized Zone – DMZ para acomodar estações servidoras que hospedam serviços oferecidos via WEB. O gerenciamento da DMZ do INPE é responsabilidade do STI;
- k) Está sendo empreendido um esforço para a documentação completa com a descrição da topologia de rede e dos equipamentos utilizados nos backbones das diversas unidades do INPE;
- l) Não há um inventário consolidado de todos os equipamentos instalados e em uso nas unidades do INPE;
- m) O STI gerencia recursos de rede para unidades do governo federal e instituições de ensino e pesquisa da região do Vale do Paraíba, na condição de “ponto de presença” da Rede Nacional de Pesquisa – RNP e Academic Network of São Paulo



- ANSP, garantindo o backbone Internet a estas instituições, além de serviços de consultoria e cooperação técnica;
- n) O STI presta apoio por meio de cooperação técnica com outros órgãos do governo federal na área de redes e segurança de redes, garantindo repasse de conhecimento e formação adequada no serviço público.

5 - ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

A prestação de serviços técnicos de TI pretendida, objetiva primordialmente, o atendimento aos serviços necessários para a execução dos projetos do Instituto e das necessidades do suporte técnico aos usuários, mediante execução operacional das atividades rotineiras, implementação e manutenção da infraestrutura de informática, de modo reativo e proativo, proporcionando recursos estáveis que permitam aos usuários a disponibilidade desses serviços para uso dos sistemas de informação com confiabilidade e segurança.

O Anexo I deste Termo de Referência apresenta a relação das tarefas.

No modelo de remuneração adotado, “**Unidade de Medida de Serviços**” – **UMS** considera-se, para efeito de equivalência, que uma UMS de menor complexidade equivale ao quantitativo de esforço de uma hora de trabalho em atividades de complexidade baixa em TIC como, por exemplo, cadastro de usuários, documentação de procedimentos técnicos. Dada a variação na complexidade das atividades existentes nas tarefas previstas neste Termo de Referência e também na criticidade de uso do serviço em relação ao funcionamento da mesma, com a finalidade principal da organização, fez-se necessário criar outros níveis de complexidade para tais atividades. Assim, foram definidos cinco níveis de complexidade: Baixa, Intermediária, Mediana, Alta e Especialista.

Diretamente proporcional à elevação do nível de complexidade da atividade especificada ou de sua criticidade, eleva-se a especialização do profissional que dará cumprimento a cada rotina da demanda, e, por consequência a quantidade de UMS deverá ser ajustada para que a CONTRATADA seja adequadamente remunerada pelo uso do profissional disponibilizado.

A adoção do valor de referência único facilita à contabilização dos serviços, exigindo do corpo técnico demandante e do fiscalizador do contrato a definição do grau de complexidade para a execução de cada atividade e o valor de cada uma das fases, conforme expectativa de tempo e periodicidade de demanda. Para a pretendente, basta custear um valor global para o total de referência estimado, considerando os quantitativos previamente definidos, o que permite sua programação quanto aos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações das tarefas, preparando assim as estratégias necessárias para o atendimento e os suportes exigidos.

O quadro a seguir define a correlação entre a complexidade de cada atividade e a quantidade de UMS equivalentes.

Tabela 2: Equivalência de complexidade de atividades em termos de UMS

Complexidade da Atividade	Sigla	Definição das Atividades	Equivalência UMS
Baixa	B	Atividades de abertura, categorização, solução e fechamento de chamados (Incidentes e Requisições), através de ligações telefônicas ou via ferramenta web. Administração de contas.	1,00 UMS



Complexidade da Atividade	Sigla	Definição das Atividades	Equivalência UMS
Intermediária	I	Atividades de atendimento remoto ou presencial de chamados escalados pela central de serviço. Configuração de softwares corporativos em estações de trabalho. Atualização de firmwares. Monitoração de servidores e ativos de rede. Controle de licenças. Ativação de pontos de rede.	2,00 UMS
Mediana	M	Atividades de análise de funcionamento de software e hardware, servidores e estações de trabalho. Configuração e acompanhamento de sessões de videoconferência. Manutenção corretiva e preventiva de cabeamento de dado e voz. Levantamento de requisitos. Certificação de links. Conectorização de fibra Resolução e documentação de problemas de média complexidade. Documentação de atividades em geral.	4,00 UMS
Alta	A	Administração e configuração de soluções de telefonia VOIP, sistemas operacionais, servidores de aplicação, sistemas de controle de acesso a rede. Análise de tráfego de rede. Administração de bases de dados. Sustentação e manutenção evolutiva de sistemas. Modelagem de dados. Preparação de scripts para automatização de atividades. Implementação de novos serviços	8,00 UMS



Complexidade da Atividade	Sigla	Definição das Atividades	Equivalência UMS
Especialista	E	Atividades relacionadas com sistemas especialistas configurados em grid ou operação paralela. Auditoria, implantação, acompanhamento e transferência de tecnologia em processo de acordo com as melhores práticas de governança corporativa indicadas pela SLTI/MPOG e TCU, incluindo PMBOK, ITIL, COBIT, NBR-ISO 9.000, NBR-ISO 20.000, NBR-ISO 27.000, dentre outras. Pesquisa, análise, implantação e transferência de tecnologia no caso de uso de tecnologias emergentes, ou desconhecidas no ambiente computacional, ou de alta complexidade. Monitoramento, auditoria, análise de desempenho, hardening, tuning e elaboração de procedimentos e recomendações para melhoria de performance de sistema operacional ou da segurança da informação do ambiente computacional como um todo, ou de ferramentas ou sistemas específicos. Migração e geração de bases de dados em plataformas específicas, tais como Oracle.	10,00 UMS

A execução de algumas tarefas requer a participação de profissionais certificados nas ferramentas e tecnologias utilizadas nas atividades das Ordens de Serviços. As certificações que serão necessárias estão descritas no Anexo II.

6 - REQUISITOS OBRIGATÓRIOS

Os requisitos constantes dos itens a seguir deverão ser atendidos obrigatoriamente pela CONTRATADA.

Todos os insumos e materiais necessários (ex.: cabos, conectores) para a execução dos serviços solicitados serão fornecidos pelo CONTRATANTE, assim como os equipamentos necessários para compor o ambiente computacional e de redes que eventualmente seja objeto de implantação (ex.: switches, roteadores, estações servidoras).

6.1 - Requisitos de capacitação

A CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviços (OS), de acordo com as tabelas de tarefas (Anexo I e Anexo II). Essa capacitação técnica deverá ser demonstrada mediante a apresentação de atestados que comprovem experiência na prestação dos serviços similares e compatíveis com as características e quantidades objeto deste Termo de Referência.

6.2 - Requisitos Funcionais

- a) Execução, durante o período de vigência do contrato, do monitoramento, operação e suporte da infraestrutura do CONTRATANTE, para as seguintes atividades:
- a.1) Parametrização, operação e auditoria técnica de rede;
 - a.2) Realização de atendimentos receptivos, prestando informações claras e concisas, quando solicitadas pelos usuários, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponíveis;
 - a.3) Manutenção e suporte a todo o ambiente de software básico de rede, requerendo a realização de estudos comparativos, testes e homologação de configurações;
 - a.4) Suporte a sistemas operacionais;
 - a.5) Operacionalização de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração dos produtos da solução;
 - a.6) Análise de demandas dos usuários baseadas em consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponíveis;
 - a.7) Execução de procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado;
 - a.8) Operação, suporte e acompanhamento dos sistemas em produção;
 - a.9) Registro e categorização, em sistema informatizado de gestão de atendimento, todos os atendimentos realizados com os dados dos usuários e suas demandas;
 - a.10) Execução dos procedimentos descritos na documentação e participação no processo de melhoria contínua dos procedimentos;
 - a.11) Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de sistemas operacionais, visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas;
 - a.12) Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de softwares de apoio, tais como: ferramentas de desenvolvimento, ferramentas de gerenciamento de impressão, de rede, de segurança e outros, visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas;
 - a.13) Suporte a integração de informações, administração de bases de dados; realização de monitoramento, auditoria dos dados, avaliação de performance e de capacidade de Banco de Dados;
 - a.14) Prescrição de soluções adequadas ao ambiente computacional, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização;
 - a.15) Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização;
 - a.16) Orientações e esclarecimentos aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
 - a.17) Análise de “logs” e registros dos equipamentos, ferramentas e softwares corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos;



INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS

Ministério da
Ciência, Tecnologia
e Inovação



- a.18) Implantação, manutenção e disponibilização de documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados;
 - a.19) Operação e testes de redes, equipamentos de comunicação de infraestrutura, dados e armazenamento físico e lógico;
 - a.20) Registro nos aplicativos específicos os atendimentos para os canais web, e-mail e correio de voz, obedecendo aos procedimentos padronizados;
 - a.21) Registro, em livros ou aplicações apropriadas, de todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções, manutenções e instalações que cada serviço for submetido;
 - a.22) Geração de relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pelo CONTRATANTE como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas;
 - a.23) Encerramento de todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema de gestão de chamados;
 - a.24) Execução intervenção remota em estação de trabalho de usuários do Órgão CONTRATANTE, mediante autorização para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
 - a.25) Geração e ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões.
- b) Execução de atividades auxiliares de implantação, monitoramento, controle, suporte e manutenção de bases de dados de sistemas, com o objetivo de garantir o armazenamento, acesso, consistência, integridade, disponibilidade e segurança das informações utilizadas pelos usuários do CONTRATANTE, bem como dar suporte aos que desenvolvem sistemas com a utilização de tecnologias, ferramentas e o banco de dados disponíveis no ambiente existente;
 - c) Configuração e administração de equipamentos, servidores de mensageria e editoração eletrônica, arquivos, aplicação, intranet, internet, impressão e outros de controles e de gestão, além dos controladores de domínio nos diversos ambientes operacionais do CONTRATANTE;
 - d) Execução de instalação e configuração de equipamentos e materiais de comunicação de dados, tanto física quanto lógica de microcomputadores para ambiente de rede e sistemas operacionais;
 - e) Manutenção da infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional do CONTRATANTE (hardware e software), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy e antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo SAN, NAS e unidades robóticas de back-up com uso de ferramenta profissional corporativa, roteadores e switches em vários níveis, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério do CONTRATANTE;
 - f) Manutenção das diversas Bases de Dados, compreendendo os serviços e atividades

inerentes à administração de dados e informações, preenchimento e manutenção, administração de bases de dados corporativas, manutenção e operacionalização de rotinas para extração de dados em ambiente baseado em Bancos de Dados Corporativos e Auxiliares como Oracle, SQL Server, PostgreSQL e MySQL, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério do CONTRATANTE;

- g) Suporte a equipe técnica de atendimento a usuários, tanto por meio de chamado via central telefônica, quanto via requisição de serviços através de sistema próprio, correio eletrônico, acesso remoto e qualquer outra forma de comunicação eletrônica, implementada para prestação do suporte solicitado, compreendendo os serviços e atividades inerentes aos sistemas operacionais adotados pelo CONTRATANTE para os usuários, pacotes de serviços para estações, ferramentas de acesso e comunicação e aplicações de sistemas específicos, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério do CONTRATANTE;
- h) Suporte a projetos desenvolvidos nas tarefas demandadas pelo CONTRATANTE a CONTRATADA, compreendendo os serviços e atividades inerentes à manutenção e implantação das ferramentas utilizadas em: Metodologias de Modelagem de Projeto, Gerenciamento de Projeto e de Avaliação de Projeto, Processos que subsidiam tomadas de decisões, e ferramentas utilizadas na manutenção e administração do portfólio de atividades realizadas pela CONTRATADA. Estas ferramentas devem ser baseadas no modelo do PMI (Project Management Institute), podendo ser modificado a qualquer tempo a critério do CONTRATANTE.

6.3 - Requisitos Operacionais

A CONTRATADA deverá atender às definições, premissas técnicas e recomendações do STI/INPE para execução dos procedimentos abaixo relacionados demandados pelas ordens de serviços, observando, além das recomendadas nas tarefas, o seguinte:

- a) Execução de atividades de suporte presencial necessário para administração de recursos de infraestrutura tecnológica deverá ser realizada nas dependências do CONTRATANTE:
 - a.1) A equipe de atendimento às Ordens de Serviço deve ser constituída conforme as complexidades especificadas pelas tarefas e em acordo com as especialidades profissionais que as tarefas requeiram;
 - a.2) Para execução das tarefas de monitoração, por estas apresentarem características obrigacionais de operacionalização em regime 24x7x365, equipes deverão ser dimensionadas de maneira suficiente para atender às demandas inerentes a este tipo de operação;
 - a.3) As manutenções, que impliquem em parada de sistemas corporativos, preferencialmente serão realizadas fora do horário normal de expediente do CONTRATANTE;
 - a.4) Deverá haver um Preposto designado para controlar as demandas, com conhecimento técnico suficiente para fazer o controle da qualidade de execução das Ordens de Serviços, assim como a conferência, antes da entrega da tarefa demandada;
 - a.5) O Preposto designado deverá ter experiência em gerência de atividades



INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS

Ministério da
Ciência, Tecnologia
e Inovação



de acordo com o preconizado no PMBOK, ter conhecimento de infraestrutura de TI, e deverá ter disponibilidade para efetuar as negociações com as áreas demandantes;

- a.6) O Preposto será o único contato da CONTRATADA com as equipes técnicas do CONTRATANTE, podendo, quando entender necessário, ser acompanhado por especialistas técnicos de sua equipe.
- b) Atividades de suporte presencial ou remoto deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos programados e determinados pelo CONTRATANTE:
 - b.1) Serviços e atividades de suporte técnico ao atendimento deverão ser realizados prioritariamente durante o expediente normal da organização;
 - b.2) Manutenções evolutivas e proativas, assim como as programadas deverão ser realizadas prioritariamente fora do expediente normal da organização, ou seja, durante as madrugadas ou em finais de semana e feriados.
- c) Atividades que não possuam rotinas e processos proativos normatizados e documentados serão objeto de reuniões com a participação do CONTRATANTE para a normatização e documentação das rotinas e processos em questão.
- d) Execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, deverão ser contempladas com todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, estudos de boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.
- e) Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica do CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo CONTRATANTE para esse fim.
- f) Preparar, implantar e operacionalizar processos de administração de rotinas, implantação documentada de recursos e procedimentos, controle, operação e monitoração da infraestrutura de redes para os serviços, quanto a:
 - f.1) Elaboração de procedimentos, programação e de controle das atividades operacionais e de instalação;
 - f.2) Avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração dos produtos da solução (servidores e elementos físicos ativos como roteadores e distribuidores de rede);
 - f.3) Análise, suporte e acompanhamento da produção de sistemas operacionais e de suporte à infraestrutura, visando o cumprimento de prazos de entregas dos produtos finais (relatórios, arquivos, atualizações, publicações, entre outros semelhantes);
 - f.4) Padronização, mensuração e avaliação dos indicadores de nível de serviço da rede, dos recursos de telecomunicações e suporte aos serviços de rede.
- g) Preparar, implantar, operacionalizar e monitorar:
 - g.1) Recursos para controle de mudanças, inventário de recursos

- computacionais, análise de capacidade e desempenho;
- g.2) Subsídios para implementação de gerências de serviços e contingências dos recursos computacionais, readaptando os processos necessários para atender a gestão implementada;
- h) Auxiliar o CONTRATANTE, quando demandado, quanto à elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso da infraestrutura computacional;
- i) Subsidiar o CONTRATANTE na definição de atividades de melhoria qualitativa de serviços da rede seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;
- j) Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, levantamento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas;
- k) Avaliar e recomendar ao CONTRATANTE a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados ou que proporcionem maior produtividade.
- l) Preparar atividades de organização de processos, como:
- l.1) Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pelo CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;
 - l.2) Revisão, implantação, suporte e manutenção de sistemas de segurança para ambientes operacionais, configuração e suporte de LANs, WANs e links corporativos de acesso WEB;
 - l.3) Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambiente operacionais adotados pelo CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente;
 - l.4) Elaboração e ajustes de “templates” apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.
- m) Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pelo CONTRATANTE, dentro do prazo negociado e especificado nas Ordens de Serviços, atendendo o padrão de qualidade exigido;
- n) Serviços deverão ser executados por recursos especialistas habilitados, com base em programas de formação e certificações oficiais, e com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, com capacidade técnica mínima para atender à complexidade especificada no procedimento;
- o) Apresentar relatório periódico das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o custo dispendido para atendimento;
- p) Incluir no detalhamento das atividades de atendimento às Ordens de Serviço, as especificações dos equipamentos e insumos (cabos, conectores, etc.) necessários ao perfeito funcionamento dos serviços, os quais deverão satisfazer os requisitos mínimos definidos nos processos de padronização do CONTRATANTE;



INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS

Ministério da
Ciência, Tecnologia
e Inovação



- q) Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe do CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas da Organização, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas.
- r) Testar todos os serviços depois de concluídos, na presença da área demandante e/ou da fiscalização do CONTRATANTE, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.
- s) Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.
- t) Identificar, definir e especificar atividades proativas para melhoria do ambiente de Tecnologia da Informação e montar os modelos globais de execução das tarefas, negociando com o CONTRATANTE a implementação das fases propostas.
- u) Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas e demais informações relevantes para as novas Ordens de Serviços, tais como: estatísticas de disponibilidades dos serviços, de uso da banda de acesso internet, de infecção por vírus e erros operacionais, de manutenções corretivas, etc.
- v) Serviços solicitados nos chamados que dependerem de outras equipes que não a da CONTRATADA (que dependam do INPE), terão os prazos suspensos a partir do encaminhamento, voltando a contagem tão logo sejam devolvidos pela área responsável, devendo ter o aceite da equipe fiscalizadora por meio de andamento padronizado.

6.4 - Requisitos de Qualidade

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

- a) As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (IT Infrastructure Library), COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) e nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge);
- b) O CONTRATANTE poderá exigir a participação de profissionais certificados nas ferramentas e tecnologias utilizadas nas atividades das Ordens de Serviços (conforme Anexo II), quando demandados por tarefas que assim o exigirem previamente na execução dos serviços, devendo ser anexada cópia da certificação na Ordem de Serviço correspondente, sempre que solicitado pelo demandante;
- c) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;
- d) Manter, durante todo o período de vigência do ajuste, todas as condições que ensejaram sua contratação;

- e) A definição de um quadro mínimo não exclui da CONTRATADA a responsabilidade pela entrega dos produtos com a qualidade exigida, nem das penalidades e glosas previstas contratualmente, cabendo à mesma direcionar tantos recursos quanto forem necessários para atender as exigências de qualidade determinadas para cada tarefa;
- f) Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas nas Ordens de Serviços e Níveis de Qualidade fixados;
- g) Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

6.5 - Requisitos de Sigilo e Segurança da Informação

São requisitos exigidos para CONTRATADA com relação a sigilo e segurança da informação:

- a) Obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo CONTRATANTE;
- b) Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato devendo orientar seus empregados nesse sentido;
- c) Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus funcionários que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE;
- d) Responsabilizar pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo à CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;
- e) Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do CONTRATANTE;
- f) Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;
- g) Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, seja fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc;
- h) Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente;
- i) Submeter seus funcionários aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE.



6.6 - Requisitos de Metodologia e Padronização

São requisitos exigidos mínimos exigidos da CONTRATADA com o objetivo de aperfeiçoamento do processo de metodologia e padronização:

- a) Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços, padronizados pelos templates para cada tipo de documentação ou processo operacional;
- b) Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do CONTRATANTE em horário de seu expediente normal;
- c) Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE;
- d) Comunicar aos responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido;
- e) Responder, por escrito, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitado pelo CONTRATANTE;
- f) Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos seus funcionários designados, de acordo com a capacitação de cada um, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela área demandante;
- g) Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.
- h) Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega;
- i) Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pelo CONTRATANTE;
- j) Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade verificada na entrega das tarefas e prestar ao INPE os devidos esclarecimentos, sempre que solicitados.
- k) Acatar as determinações feitas pela fiscalização do CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto deste Contrato.
- l) Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do CONTRATANTE no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado.

6.7 - Requisitos de Gerenciamento de Serviços

- a) A CONTRATADA fornecerá ferramenta de gerenciamento integrado de serviços aderente a biblioteca Information Technology Infrastructure Library – ITIL, conforme especificado em Anexo VI (Sistema Integrado de Gerenciamento de Serviços).
- b) Esta ferramenta é de propriedade da CONTRATADA, devendo a mesma, ao final do Contrato, repassar ao CONTRATANTE toda a base de dados gerada durante o período contratual.

6.8 - Requisitos de Equipe Técnica

A CONTRATADA deve atender aos seguintes requisitos exigidos com relação às Normas Gerais dos Recursos contratados:

- Não utilizar qualquer servidor do INPE na execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º, inciso III, da Lei nº. 8.666/1993, sob pena de imediata rescisão contratual;
- Disponibilizar um responsável técnico, com especialidade em gerência de atividades e serviços de Tecnologia da Informação, nos moldes a serem contratados, denominado de Preposto, e um substituto, que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão técnica do contrato, a execução e coordenação dos serviços. Cabe ao Preposto:
 - Estar disponível e acessível, pessoalmente ou por contato telefônico, nos dias úteis, inclusive em feriados e finais de semana, viabilizando o contato como CONTRATANTE;
 - Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor;
 - Assegurar que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviços;
 - Informar ao CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;
 - Executar os procedimentos técnico/administrativos referentes aos funcionários disponibilizados para execução dos serviços contratados;
 - Acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas;
 - Atender às instruções do CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do INPE;
- Fiscalizar regularmente os seus funcionários designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;
- Apresentar seus funcionários com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo CONTRATANTE, para fins de execução dos serviços contratados;
- Garantir equipe mínima com profissionais qualificados suficientes para execução da totalidade das UMSs previstas para as tarefas rotineiras e sistêmicas;
- Selecionar e treinar adequadamente os funcionários disponíveis para prestação dos serviços, observando a comprovação dos atestados de boa conduta e de idoneidade moral;
- Colocar seu corpo técnico à disposição do CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado.



7 - MODELO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- a) O modelo de prestação de serviços, objeto da contratação, será do tipo linha de produção, devendo estar previsto em Tarefa correspondente na tabela de tarefas, solicitado pelo demandante em Ordens de Serviços detalhadas minuciosamente as atividades e executadas pela CONTRATADA, seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do CONTRATANTE.
- b) Em função das Políticas de Segurança da Informação adotadas pelo CONTRATANTE e da necessidade de garantia de continuidade, os serviços deverão ser executados por recursos profissionais especializados, nos locais de prestação de serviços em áreas destinadas pela CONTRATADA para este fim específico.
- c) O atendimento das tarefas projetizadas será feito mediante a alocação de forma dinâmica da equipe
- d) Os serviços a serem demandados deverão ser pré-definidos em tabelas de tarefas, conforme modelos apresentados no Anexo I – “Quadro Resumo da Tabela de Tarefas”, para composição do custo de cada produto.
- e) As tarefas, após sua pré-definição entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, conforme disposto na alínea anterior, serão consideradas como aceitas pela CONTRATADA no ato da assinatura do Contrato.
- f) A adaptação das tarefas poderá ocorrer sempre que o CONTRATANTE avaliar esta necessidade em face de alterações/evoluções tecnológicas de equipamentos e sistemas em uso, e deverá ser integrada às tabelas referenciadas no Anexo I, observando:
 - f.1) Manutenção do Tipo e Numeração Sequencial da Tarefa (classificadas como Rotineiras, Sistêmicas ou Projetizadas);
 - f.2) Adaptação do Nome Identificador e Objetivo da Tarefa observando os 5 (cinco) padrões definidos de nível de complexidade;
 - f.3) Adaptação das atividades a serem desenvolvidas, complexidades de execução, expectativa de tempo para realização e custo final de cada atividade em UMS;
 - f.4) Adaptação dos resultados esperados, qualidade do produto e estimativa mínima e máxima de glosas a ser aplicada para cada nível de qualidade exigido;
 - f.5) Adaptação das premissas de avaliação e de aplicação das glosas;
 - f.6) Anuência do Preposto da CONTRATADA quanto à adaptação solicitada e o custo pré-definido;
 - f.7) Assinatura de aprovação do Fiscal.
- g) A expectativa de consumo contratada tem cunho global, podendo ser remanejada entre os tipos classificados (Demanda, Sistêmicas ou Projetizadas), quando houver necessidade do CONTRATANTE, desde que a previsão de consumo, somados aos existentes, não superem o valor total do contrato.
- h) Em todas as Ordens de Serviços deverão ser definidas as datas de início e final de entrega do produto, conforme entendimentos entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

- i) As Ordens de Serviços Sistêmicas deverão ter citadas as Tarefas demandadas pelo CONTRATANTE, e a quantidade de execuções de cada Tarefa prevista para realização no período, devendo a CONTRATADA respeitar os procedimentos e padrões de execução definidos pelas atividades detalhadas na Tarefa.
- j) Também serão considerados como Ordens de Serviços Sistêmicas, para execução direta pela CONTRATADA, após triagem e atendimento dos procedimentos existentes:
 - j.1) Solicitações de serviços efetuadas pela equipe técnica de infraestrutura, emitidas pelo sistema de Registro e Controle de Ocorrências, consideradas como de caráter emergencial.
 - j.2) Determinação de serviços de suporte e/ou manutenção, encaminhadas através do controle de Requisição de Mudanças, que não se enquadre com novas demandas, respeitados o fluxo de aprovação e autorização.
 - j.3) Determinação de instalação ou desinstalação de equipamentos físicos, encaminhadas através da Requisição de Servidores, respeitados o fluxo de aprovação e autorização.
 - j.4) Outros procedimentos de controles adotados pelo CONTRATANTE poderão ser repassados à CONTRATADA, após ajustamento do processo operacional, e com a anuência da mesma.
 - j.5) As requisições acima deverão estar anexadas à tarefa correspondente para que possa ser contabilizada na respectiva tarefa.
- k) Todos os problemas técnicos registrados serão controlados por sistema de informação, solicitação, controle e registros do CONTRATANTE, com concessão plena de acesso à CONTRATADA, para efeito de registro dos andamentos, acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura;
- l) A CONTRATADA providenciará remessa tempestiva via e-mail ao CONTRATANTE informando cada abertura e fechamento do suporte efetuado por força da presente contratação;
- m) Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão de Ordens de Serviços, com a obrigatória autorização do CONTRATANTE e em concordância com os processos e procedimentos técnicos definidos pelo demandante.
- n) A obrigação de execução ocorrerá quando a CONTRATADA receber a Ordem de Serviço, correspondente à Tarefa anexada à Tabela de Tarefas e atender aos seguintes requisitos:
 - n.1) Referência do número da Tarefa na Ordem de Serviço;
 - n.2) Definição do período inicial e final de execução da demanda;
 - n.3) Especificação detalhada das atividades no caso de tarefas de uso genérico para produtos semelhantes;
 - n.4) Custo final da Ordem de Serviço, em conformidade os valores estipulados na Tarefa;
 - n.5) Assinaturas de solicitação do demandante, aprovação do fiscal e autorização do gestor do contrato.



INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS

Ministério da
Ciência, Tecnologia
e Inovação



- o) Após execução das Atividades, a CONTRATADA deverá devolver a Ordem de Serviço ao demandante, devidamente assinada, para que seja avaliada e aprovada a qualidade do serviço realizado e do produto entregue.
- p) Ao receber a devolução da Ordem de Serviço da CONTRATADA, deverá o demandante preencher o Relatório de Serviços e encaminhar ao Gestor Operacional com as autorizações e observações necessárias.
- q) A CONTRATADA não poderá se negar ou deixar de executar nenhuma Ordem de Serviço demandada que esteja prevista em Tarefa correspondente e anexada à respectiva Tabela.
- r) Caso a CONTRATADA não consiga executar a Ordem de Serviço conforme as condições demandadas, deverá comunicar ao fiscal por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impedirão sua execução, cabendo ao gestor acatar ou não a justificativa.
- s) Para execução de Ordens de Serviços de novas implantações em que forem necessários a readaptação dos recursos técnicos da CONTRATADA, será definido o início de execução da primeira Ordem para um prazo máximo de 60 (sessenta) dias e não inferior a 30 (trinta) dias, possibilitando à mesma, tempo para readaptação do seu quadro técnico.
- t) As Ordens de Serviços que demandam manutenções preventivas, implantações ou alterações da estrutura instalada, deverão ser executadas, prioritariamente fora do horário normal de expediente em dias úteis, ou em finais de semana e após agendamento e autorização do CONTRATANTE para realização das atividades.
- u) Para adequação dos serviços ou da qualidade de prestação dos mesmos, poderão ser acordados entre o CONTRATANTE e CONTRATADA, procedimentos que deverão ser documentados e assinados entre as partes, permitindo assim novo direcionamento quanto aquelas atividades.
- v) O documento que definirá esses procedimentos será denominado de APO – Acordo de Procedimentos Operacionais, e deverá receber numeração sequencial para que possa ser referenciada nas Ordens de Serviços ou documentações de alertas e/ou estatísticas.

8 - MODELO DE REMUNERAÇÃO

- a) Para aperfeiçoar a fiscalização do contrato e agilizar o processo de pagamento, deverão ser observadas as seguintes atividades:
 - a.1) No primeiro dia útil de cada mês (mês "M"), o Gestor da CONTRATADA entregará, formalmente, ao Gestor do CONTRATANTE, o Relatório de Serviços Executados, com detalhamento dos valores cobrados pelos serviços efetivamente prestados no mês "M – 1";
 - a.2) O Gestor do CONTRATANTE analisará o Relatório de Serviços Executados, quanto à necessidade de adequação, em razão de eventual cobrança de valores relativos a serviços não prestados ou que tenham sido prestados com defeito e ainda aguardem regularização;
 - a.3) O Gestor do CONTRATANTE devolverá, em até três dias úteis, o Relatório de Serviços Executados aprovado ou com indicação das correções a serem introduzidas, acompanhado do detalhamento dos valores glosados

em razão do descumprimento dos Acordos de Nível de Serviços – ANS, referente ao mês "M – 2";

- a.4) Na hipótese da APROVAÇÃO do Relatório de Serviços Executados, o Gestor da CONTRATADA emitirá nota fiscal mensal, computando os descontos apresentados;
- a.5) Na hipótese de NÃO APROVAÇÃO do Relatório de Serviços Executados e CONCORDÂNCIA do Gestor da CONTRATADA com as correções informadas pelo Gestor do CONTRATANTE, o Gestor da CONTRATADA atualizará o Relatório de Serviços Executados e emitirá nota fiscal mensal, computando os descontos apresentados;
- a.6) Na hipótese de NÃO APROVAÇÃO do Relatório de Serviços Executados e NÃO CONCORDÂNCIA do Gestor da CONTRATADA com as correções informadas pelo Gestor do CONTRATANTE, o Gestor da CONTRATADA encaminhará justificativas quanto a não concordância, para nova avaliação por parte do Gestor do CONTRATANTE, retomando as atividades descritas na alínea "c" acima.
- b) As faturas mensais deverão ser entregues, mediante protocolo, ao Gestor do CONTRATANTE, com prazo para vencimento não inferior a 20 (vinte) dias corridos após a data da efetiva entrega na Sede do CONTRATANTE, acompanhadas dos seguintes documentos:
- b.1) Relatório de Serviços Executados, com detalhamento dos valores cobrados pelos serviços efetivamente prestados no mês "M – 1";
- b.2) Certidões de regularidade fiscal e demais documentos legalmente exigidos.
- b.3) O Gestor do CONTRATANTE adotará as providências necessárias à formalização do processo administrativo de pagamento;
- b.4) A glosa de faturas emitidas com incorreção não gerará qualquer encargo financeiro ao CONTRATANTE, mas a glosa indevida possibilitará à CONTRATADA o direito à cobrança de encargos financeiros, desde que comprovado o prejuízo.
- c) Descontos pela Reincidência de Glosas aplicadas nas Tarefas são calculados de acordo com a tabela a seguir:

Número de Glosas	Percentual de desconto
Até 3	0%
4	4%
5	5%
6	6%
7	7%
8	8%
9	9%
10 ou mais	10%



- d) Se em um determinado mês ocorrer a possibilidade de aplicação de desconto pela reincidência de glosa em duas tarefas, será aplicado o critério de maior percentual.
- e) Em cada tarefa será indicado se a mesma segue o critério de glosa indicado acima ou apenas o quadro de qualidade local.

9 - CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

- a) A execução das OS será acompanhada e supervisionada pelo Fiscal do Contrato que verificará se os critérios do Acordo de Nível de Serviço foram alcançados e se todos os objetivos propostos foram plenamente atingidos. Quando necessário, o Fiscal do Contrato exigirá que a CONTRATADA apresente documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de qualidade especificadas nos Requisitos Gerais Obrigatórios.
- b) As OS e a documentação anexada serão atestados mensalmente e encaminhados para faturamento.

10 - GARANTIA

Os serviços prestados observarão, durante toda a vigência do Contrato, além das recomendações específicas de cada tarefa, os requisitos padrões de qualidade de serviços constantes nos Requisitos de Acordo de Nível de Serviço e Requisitos de qualidade previstos no Item 6 – Requisitos Obrigatórios.

10.1 - Garantia de Execução

O adjudicatário, no prazo de 5 (cinco) dias após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

11 - VISTORIA

- a) A necessidade de vistoria descrita no Termo de Referência está prevista no artigo 15 da IN nº. 02 de 30 de abril de 2008 da SLTI/MPOG, que diz:
“VIII – a necessidade, quando for o caso, devidamente justificada, dos locais de execução dos serviços serem vistoriados previamente pelos licitantes, devendo tal exigência, sempre que possível, ser substituída pela divulgação de fotografias, plantas, desenhos técnicos e congêneres;”
- b) O requisito de vistoria se faz necessário para que os LICITANTES tenham condições de absorver a maior quantidade de informações necessárias para a elaboração de suas propostas, com o objetivo de garantir maior segurança para a Administração Pública.
- c) As LICITANTES podem argumentar falta de informações relevantes além de condições que não possam ser previstas sem a realização de vistoria, e que acarretaria em prejuízo para a Administração, por eventuais alegações posteriores de desconhecimento das condições para a execução do serviço por parte das

LICITANTES.

- d) A necessidade de vistoria é um fator presente em diversos Editais da Administração Pública, onde, as condições do ambiente operacional do órgão podem influenciar na prestação dos serviços. A Comissão de Licitação do TJ/AP, em decisão de impugnação a edital, no Processo Administrativo nº. 12.307/2005 exemplifica a necessidade da prática da vistoria:

"O objetivo da vistoria é ter a Administração a certeza de que todos os licitantes conhecem os locais da execução dos serviços e, via de consequência, suas propostas de preços refletirem com exatidão os serviços a serem executados, evitando-se futuros pleitos de aditivos ao contrato".

- e) As LICITANTES deverão encaminhar representantes capacitados para realizar visita às instalações do INPE em São José dos Campos/SP, com o objetivo de avaliar as condições e absorver a maior quantidade de informações necessárias para a elaboração de suas propostas, para o fornecimento dos serviços a serem realizados. Nesta ocasião, a empresa assinará compromisso de guardar sigilo sobre todas as informações relativas ao INPE.
- f) O período estabelecido para a vistoria técnica terá início na data da publicação do edital até o dia anterior à data de abertura da licitação, devendo ser realizado em dias úteis dentro do horário comercial. O agendamento da vistoria técnica deve ser feito por meio do telefone (12) 3208-6071.
- g) Após a realização da vistoria, será lavrado, pelo representante da equipe técnica da STI/INPE, designado para tanto, o respectivo TERMO DE VISTORIA, conforme modelo do Anexo V, o qual deverá ser assinado pelo interessado em participar da licitação. A LICITANTE deve anexar este TERMO DE VISTORIA à sua proposta. Realizada a vistoria a LICITANTE atestará que tem pleno conhecimento da natureza e do escopo do fornecimento dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos.

12 - DOCUMENTAÇÃO A SER FORNECIDA PELAS LICITANTES

As Licitantes deverão apresentar, no prazo de DUAS horas, contado da solicitação no sistema eletrônico, os documentos descritos a seguir que comprovam qualificação técnica.

12.1 - Termo de Vistoria

Termo de Vistoria, assinado pela equipe técnica da STI/INPE, declarando ter conhecimento da plataforma atualmente instalada, locais de realização dos serviços, instalações de infraestrutura, condições ambientais.

12.2 - Atestados de Capacitação Técnica

Atestado de Capacitação Técnica comprovando ter prestado serviços de suporte a redes e infraestrutura, para empresas ou organizações públicas de modo satisfatório, em no mínimo um atestado, sendo permitido o somatório dos mesmos para composição de subitens diferentes, não sendo permitido o somatório para comprovar um mesmo subitem, uma vez que isto descaracteriza a qualificação técnica requerida para a complexidade do ambiente. O(s) atestado(s) deve(m) apresentar a descrição mínima a seguir, com base nas boas práticas nacionais e internacionais preconizadas



pelo ITIL (IT Infrastructure Library) e nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge).

Descrição mínima:

- a) Serviços de gerenciamento e suporte a servidores com no mínimo 80 servidores de rede físicos configurados com sistemas operacionais Microsoft Windows Server e sistemas operacionais Linux (Red Hat ou CentOS), com no mínimo um Cluster Linux, com dois ou mais nós no cluster e distribuição de carga.
- b) Serviços de suporte a ambientes com no mínimo 15 computadores servidores configurados com ambiente de virtualização configurado com servidores de software livre (Xen, KVM ou OVirt), utilizando as funcionalidades alta disponibilidade.
- c) Serviços de operação e monitoramento remoto do ambiente de TI 24 horas por 365 dias no ano, utilizando a ferramenta Nagios/Centreon (ferramenta livre, em uso no ambiente computacional do INPE).
- d) Serviços de criação, gerenciamento e manutenção de políticas de grupo para máquinas e usuários utilizando Microsoft Active Directory e de administração de diretório utilizando autenticação e gerenciamento de acessos baseados em LDAP e SAMBA para ambiente com no mínimo 2.500 mil usuários.
- e) Serviços de instalação, configuração, e administração dos bancos de dados corporativos SQL Server, Oracle, MySQL e PostgreSQL, incluindo a elaboração, documentação e implantação de políticas e rotinas de segurança, tuning e backup/restore com tecnologia baseada em agentes.
- f) Serviços de monitoramento e análise de performance de servidores de aplicações, servidores de arquivos e servidores de correio eletrônico (baseados em Windows Server 2008, Linux, VMWare e kvm).
- g) Serviços de suporte e configuração de, no mínimo, 2.500 estações de trabalho entre desktops e notebooks configuradas com sistema operacional Windows, Linux e MAC OS.
- h) Serviços de suporte e configuração a ativos de rede tipo Storage Area Network (SAN) com no mínimo 32 pontos ativos e dois switches de 16 ou mais portas cada.
- i) Serviços de sustentação e/ou suporte a infraestrutura e sistemas, para empresas ou organizações públicas, em regime vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, 365 dias por ano (24x7x365) com resultados alcançados em conformidade com o Acordo de Nível de Serviços (SLA - Service Level Agreement) requerido neste Termo de Referência, atingindo os seguintes resultados médios em um período mínimo de 12 (doze) meses (índices de qualidade correspondem à metade ou menos do demandado no Anexo VII- Acordo Mínimo de Nível de Serviço):
 - i.1) **DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS CRÍTICOS:**
SLA $\geq 96,70\%$ de disponibilidade
 - i.2) **PROATIVIDADE – SUPERVISÃO E INTERVENÇÃO PROATIVA:**
Número de incidente por falta de proatividade ≤ 8
 - i.3) **INCIDENTES QUE PARALISEM SERVIÇOS CRÍTICOS:**
Número de incidentes ≤ 2
 - i.4) **COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES:**
Número de incidentes não notificados no mês ≤ 4

i.5) EXECUÇÃO DE DEMANDAS:

Número de atrasos ≤ 8

i.6) RECOVERY DE SERVIÇOS:

MTTR (Tempo médio de reparo) mensal de no máximo 4 horas em relação aos serviços de responsabilidade da CONTRATADA.

- j) Serviços de suporte e atendimento a usuário, incluindo a operação de uma Central única de atendimento ao usuário atendendo a no mínimo 2.500 (dois mil e quinhentos chamados) mensais, contemplando atendimento de pelo menos 50 % dos incidentes remotamente e 75 % dos incidentes presencialmente em até 48 horas úteis, incluindo atendimentos presenciais de abrangência nacional em pelo menos 05 (cinco) unidades da federação para um único cliente (índices de atendimento correspondem à metade ou menos dos índices exigidos nas Ordens de Serviço relativas a estes atendimentos).
- k) Serviços de suporte técnico ao usuário, ao ambiente computacional e a infraestrutura de servidores e rede, utilizando práticas do ITIL 2011 (Information Technology Infrastructure Library) e utilizando solução informatizada para Gestão de Serviços de TI (ITSM) certificada *PinkVerify 2011* ou *OGC em ITIL 2011* para, no mínimo, 6 processos.
- l) Serviços de suporte e gerenciamento de sistemas de comunicações unificadas, que envolvem infraestrutura lógica e física de Telefonia IP, composta pelas seguintes soluções:
- l.1) Gerenciamento VoIP Cisco com suporte ao protocolo SCCP e SIP;
 - l.2) Mínimo de 60 (sessenta) ramais ativos com protocolo SCCP;
 - l.3) Mínimo de 25 (vinte e cinco) ramais ativos com protocolo SIP;
 - l.4) Mínimo de 75 (cinquenta) aparelhos VoIP ativos;
 - l.5) Mínimo de 08 (oito) SIP phones;
 - l.6) Interligação entre o sistema de Comunicação Unificada VoIP Cisco via SIP trunk com PABX convencional (digital);
 - l.7) Interligação entre o sistema de Comunicação Unificada VoIP Cisco via SIP trunk com sistema de telefonia IP Asterisk.
- m) Serviços de suporte aos seguintes sistemas computacionais de uso específico (Microsoft Office, Adobe Acrobat Professional, Adobe CST Master Collection, Corel Graphics, Autocad, Solidworks, Intel Visual Fortran, Mathematica, MatLab e SPSS).
- n) Serviços de gerenciamento e suporte aos ativos de rede descritos a seguir:
- n.1) Mínimo de 60 (sessenta) Switches camada 2 Cisco;
 - n.2) Mínimo de 3 (três) Switches camada 3 Cisco;
 - n.3) Mínimo de 1 (um) Switch Roteador Cisco (6500 Series ou superior);
 - n.4) Mínimo de 1 (um) controlador wireless Cisco;
 - n.5) Mínimo de 20 (vinte) Access Points com suporte aos padrões IEEE 802.11 a/b/g/n Cisco;
 - n.6) Mínimo de 3 (três) roteadores WAN Cisco;
 - n.7) Sistema de Gerenciamento de Rede Cisco LMS e WCS.



INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS

Ministério da
Ciência, Tecnologia
e Inovação



- o) Serviços de certificação de Backbone óptico com no mínimo 50 links ópticos certificados.
- p) Serviços de implantação de processos e pre-auditoria de acordo com as melhores práticas estabelecidas ABNT NBR ISO/IEC 27001/27002.
- q) Suporte técnico ao ambiente computacional utilizado nas atividades de tratamento documental e processamento de imagens de processos ou documentos (ambiente com capacidade de processamento de 5.000.000 de páginas/ano).

Observações importantes:

- 1.Os quantitativos solicitados nos atestados representam metade, ou menos, do quantitativo demandado/operado pelo INPE.
- 2.Os atestados ofertados poderão ser objeto de diligências, conforme prescreve o § 3º do Art. 43 da Lei 8.666/93.
- 3.Os atestados referir-se-ão a contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, apenas aceito mediante a apresentação do contrato.
- 4.A Licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados.

12.3 - Declarações: Capacitação técnico-profissional

- a) Comprovação da Licitante de possuir em seu quadro permanente, na data prevista para a entrega da proposta, profissional(is) certificado(s) nos seguintes perfis::
 - a.1) ITIL Foundation
 - a.2) ITIL Expert;
 - a.3) PMP;
 - a.4) Microsoft Certified Technician Specialist MCTS (Windows 7);
 - a.5) PostgreSQL;
 - a.6) Linux Professional Institute Certified (LPIC 2);
 - a.7) Linux Professional Institute Certified (LPIC 3);
 - a.8) Cisco Certified Network Associate –CCNA;
 - a.9) Cisco Certified Network Professional –CCNP.
- b) O(s) profissional(is) deverá(ão) pertencer ao quadro permanente da licitante, na data prevista para entrega da proposta, entendendo-se como do quadro permanente, para fins deste Edital, o sócio que comprove seu vínculo por intermédio de contrato social, o administrador ou o diretor; o empregado devidamente registrado em Carteira de Trabalho e Previdência Social; o prestador de serviços com contrato escrito firmado com a licitante.

13 - RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

São responsabilidades da CONTRATADA:

- a) Designar um Preposto, com experiência em gerência de atividades e serviços de tecnologia de infraestrutura de TI, que deverá coordenar, controlar e zelar pela correta execução dos serviços;
- b) O Preposto ou seu substituto deverá estar disponível para atendimento aos chamados do CONTRATANTE em qualquer dia e horário, inclusive em feriados e finais de semana;
- c) O Preposto deverá acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor;
- d) O Preposto deverá assegurar que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviços;
- e) O Preposto deverá informar à CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;
- f) O Preposto deverá adotar as providências cabíveis para a substituição de todos os recursos humanos ou materiais cujo desempenho não seja suficiente para a adequada execução dos serviços;
- g) O Preposto deverá acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas;
- h) O Preposto deverá atender às instruções do CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do INPE;
- i) Apresentar seus funcionários com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo CONTRATANTE, para fins de execução dos serviços contratados;
- j) Responsabilizar-se pela limpeza e conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;
- k) Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio do CONTRATANTE, ou de terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado;
- l) Manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas na licitação;
- m) Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades;
- n) Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações;
- o) Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e Preposto, quando nas dependências do INPE, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;
- p) Além dessas responsabilidades, a CONTRATADA assumirá, sem que haja responsabilização do CONTRATANTE, todos os encargos, tributos e multas;
- q) Arcar com todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como mão de obra, ferramentas, equipamentos, taxas, emolumentos, encargos sociais;
- r) Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus



funcionários, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas OS;

- s) Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE.
- t) Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência.
- u) Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação.
- v) A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos no item anterior, não transfere à Administração do CONTRATANTE a responsabilidade de pagamento, nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o CONTRATANTE.
- w) Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto deste contrato.
- x) Assumir a responsabilidade por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que o CONTRATANTE for compelida a responder por força desta contratação.

13.1 - Termo de Compromisso com relação a ciência das normas de segurança vigentes no CONTRATANTE

As equipes técnicas da CONTRATADA que prestarem os serviços de suporte de forma presencial estarão sujeitas ao termo de compromisso com relação a uso de recursos computacionais e ao sigilo e ciência das normas de segurança vigentes no INPE, conforme estabelecido em norma interna da Instituição (modelo no Anexo VIII).

14 - RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

São responsabilidades do CONTRATANTE:

- a) Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativos e qualitativos.
- b) Avaliar a compatibilidade contratual e autorizar a execução de Ordens de Serviço.
- c) Analisar e verificar se os Acordos de Níveis de Serviços contratados foram alcançados e propor as glosas estipuladas para cada caso.
- d) Determinar as datas e os horários para realização das manutenções, em acordo com a área demandante, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários.
- e) Manter representante devidamente autorizado para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto deste Termo de Referência.
- f) Atestar a nota de cobrança encaminhada pela CONTRATADA e enviar, juntamente,

com as Ordens de Serviços e os Relatórios de Atividades, à área administrativa para providências e pagamento.

- g) Permitir o acesso dos representantes e dos funcionários da CONTRATADA ao local de prestação dos serviços, desde que devidamente identificados e respeitadas as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações.
- h) Proporcionar todas as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o objeto desta contratação.
- i) Disponibilizar instalações (sala) e materiais necessários como mesas, cadeiras, crachás de acesso, senhas de trabalho, e insumos necessários para execução das tarefas.

15 - CRITÉRIOS DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

O acompanhamento do fornecimento dos ITENS integrantes do **SRP** será efetuado pela equipe técnica do STI/INPE.

16 - CRONOGRAMA DE EVENTOS

- a) O quadro a seguir contém os eventos de abertura e final de contrato:

Cronograma de Eventos

DATA	EVENTO	RESPONSÁVEL
<i>Dia D</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Publicação do extrato do contrato no Diário Oficial da União</i>	<i>INPE</i>
<i>Dia D</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Início dos serviços de suporte em atendimento ao disposto no Edital e seus Anexos</i>	<i>Contratada</i>
<i>D + 12 meses</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Fim do Contrato</i>	

- b) Os eventos de atendimento a chamados técnicos de suporte serão gerados e controlados por meio das Ordens de Serviço abertas pelo CONTRATANTE, e serão considerados cumpridos com a entrega dos respectivos serviços concluídos.
- c) A conclusão dos eventos e o respectivo agrupamento no período mensal ensejará a respectiva cobrança por parte da CONTRATADA.

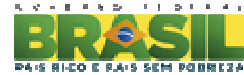
17 - FORMA DE PAGAMENTO

- a) O modelo de remuneração é baseado na homologação mensal de etapas de execução de Ordens de Serviço que estão sujeitas à aprovação pelo STI/INPE.
- b) As tarefas com características de “lotes” de produção, mesmo que repassadas em quantidades inferiores aos definidos pelos lotes, serão computadas



INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS

Ministério da
Ciência, Tecnologia
e Inovação



proporcionalmente ao quantitativo previsto, não podendo, em hipótese alguma, por falta de complemento, ser autorizadas seu pagamento como integral.

- c) Será considerado como custo mensal faturável, o cálculo do somatório dos custos das Ordens de Serviços executadas pela empresa CONTRATADA e aprovadas pelo STI/INPE no período, excluindo os valores glosados de cada Ordem de Serviço, os valores glosados pelo não atendimento dos indicadores de qualidade, os descontos aplicados pela reincidência de glosas nas mesmas Tarefas e os descontos aplicados pela reincidência de glosas nos mesmos indicadores de qualidade, comprovados pelos relatórios de atividades.
- d) A nota de cobrança emitida pela empresa CONTRATADA deverá ser atestada pelo Fiscal do Contrato e encaminhada para a área financeira efetuar o pagamento, acompanhada das Ordens de Serviços que originaram a cobrança, os Relatórios de Atividades comprobatórios, o Relatório Mensal de Serviços, e a documentação comprobatória das glosas, todos aprovados e assinados pelo Preposto e pelo Fiscal do Contrato.
- e) O pagamento será efetuado pelo CONTRATANTE no prazo de 10 (dez) dias, contados da apresentação da nota de cobrança (nota fiscal/fatura contendo o detalhamento dos serviços executados).

18 - EVENTOS QUE IMPLICAM EM PENALIDADES

Atraso não justificado na prestação de um serviço implicará em multa incidindo sobre o valor do serviço.

- a) Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:
 - a.1) Não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
 - a.2) Ensejar o retardamento da execução do objeto;
 - a.3) Fraudar na execução do contrato;
 - a.4) Comportar-se de modo inidôneo;
 - a.5) Cometer fraude fiscal;
 - a.6) Não mantiver a proposta.
- b) A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
 - b.1) Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para o CONTRATANTE;
 - b.2) Multa moratória de 0,4% por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 90 (noventa) dias;
 - b.3) Multa compensatória de 10% sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;
 - b.4) Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem anterior, será aplicada de forma proporcional à

- obrigação inadimplida;
- b.5) Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão ou entidade CONTRATANTE, pelo prazo de até dois anos;
 - b.6) Impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
 - b.7) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir o CONTRATANTE pelos prejuízos causados;
- c) Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a CONTRATADA que:
- c.1) Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
 - c.2) Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
 - c.3) Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- d) A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.
- e) A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- f) As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

19 - VIGÊNCIA, PRORROGAÇÃO E ÍNDICES DE CORREÇÃO

- a) O Contrato deverá ter início de execução previsto na proposta, que não poderá ser superior a 30 dias da assinatura.
- b) O Contrato deverá ter vigência de 12 (doze) meses a contar da data definida até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos da Lei nº 8.666/1993 (art. 57).
- c) O quantitativo de UMS e a sua consequente utilização são contabilizados para o período contratual de 12 (doze) meses.
- d) O quantitativo de UMS, conforme acima previsto, quando da prorrogação contratual será renovado no mesmo importe inicial para o novo ano de execução e assim sucessivamente.
- e) O preço da contratação deverá ser reajustado, mediante manifestação expressa da CONTRATADA, tendo como limite máximo a variação do IGP/DI – FGV ocorrida nos doze meses anteriores ao reajuste, contados da data limite da apresentação da proposta.



20 - ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

- a) As adesões à Ata de Registro de Preços – ARP gerada a partir deste SRP seguirão o disposto no Decreto nº 7.892/2013.
- b) O quantitativo decorrente das adesões à Ata de Registro de Preços por órgãos ou entidades não participantes não poderá exceder, na totalidade, os limites estabelecidos no art. 22, § 4º, do Decreto nº 7.892/2013, independente do número de órgãos não participantes que aderirem.

21 - ORÇAMENTO ESTIMADO

Os seguintes orçamentos foram obtidos junto aos eventuais fornecedores dos itens especificados:

Tabela 3: Pesquisa de custos de UMS

Empresa	Proposta 1	Proposta 2	Proposta 3	Valor médio
Valor da UMS	R\$ 45,00	R\$ 43,80	R\$ 46,23	R\$ 45,01
Valor Anual (225.541 UMS)	R\$ 10.149.345,00	R\$ 9.878.695,80	R\$ 10.426.760,43	R\$ 10.151.600,41

22 - FONTE DE RECURSOS

A ser definida, considerando **SRP**.

23 - JULGAMENTO DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

Será considerada VENCEDORA a proposta que atenda a todos os requisitos especificados e que tenha o Menor Preço Global, feitas as considerações aplicáveis de acordo com o Decreto 7.174/2010.

São José dos Campos, ____ de abril de 2013

Elaborado por

Ricardo Varela Correa
 SIAPE 664643

Aprovado por

Airam Jonatas Preto
 SIAPE 664378



INSTITUCIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS
INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS

Ministério da
Ciência, Tecnologia
e Inovação



Aprovo o presente Termo de Referência, nos termos do artigo 9º § 1º do Decreto 5.450/2005, conforme atribuição que me foi conferida pela RE/DIR 012.47.

Nome / nº SIAPE / Cargo (ou Função)



Anexo I.I

Quadro Resumo da Tabela de Tarefas

Tabela 1 – Resumo Geral (incluindo órgãos partícipes)

Órgão	Estimativa Anual (Unidades de Medida de Serviço - UMS)							Total
	INPE	GIA	AEB	FUB	MP	HUB	ANA	
Tipos de Tarefas								Total
Tarefas Rotineiras	169.668	45.640	9.134	169.668	362.544	41.400	129.507	927.561
Tarefas Sistêmicas	32.231	30.000	10.068	32.231	73.232	10.800	3.838	192.400
Tarefas Projetizadas	23.642	15.000	20.470	23.642	59.224	47.800	92.196	281.974
TOTAL ANUAL	225.541	90.640	39.672	225.541	495.000	100.000	225.541	1.401.935

Tabela 2 – Tarefas Rotineiras (INPE)

TAREFA	TIPO	DESCRIÇÃO	QUANT/MÊS (UMS)	PREVISÃO ANUAL	QUANT. TOTAL (UMS)
R-001	Rotineira	Monitoração Remota de Ambiente de Infraestrutura em regime 24x07x365.	795	12	9.540
R-002	Rotineira	Administração de Infraestrutura de Rede e Telefonia IP.	1.153	12	13.836
R-003	Rotineira	Atendimento aos chamados técnicos dos usuários de TI das unidades do Órgão CONTRATANTE em dias úteis das 08:00 as 18:00, de acordo com nível de atendimento contratado.	3.219	12	38.628
R-004	Rotineira	Operação de central de suporte em dias úteis pelo período contínuo de 10 horas.	1.197	12	14.364
R-005	Rotineira	Administração proativa do Sistema Nacional de Dados Ambientais - SINDA.	1.198	12	14.376
R-006	Rotineira	Administração de Sistemas Corporativos e Operacionais	1.407	12	16.884
R-007	Rotineira	Administração de Sistemas de Colaboração	882	12	10.584



TAREFA	TIPO	DESCRIÇÃO	QUANT/MÊS (UMS)	PREVISÃO ANUAL	QUANT. TOTAL (UMS)
R-008	Rotineira	Disponibilidade dos Serviços de Infraestrutura para Aplicações WEB	945	12	11.340
R-009	Rotineira	Disponibilidade e funcionamento das ferramentas de controle de segurança.	1.029	12	12.348
R-010	Rotineira	Administração do ambiente virtualizado	998	12	11.976
R-011	Rotineira	Disponibilidade e funcionamento dos bancos de dados corporativos	1.316	12	15.792
TOTAL					169.668

Tabela 3 – Tarefas Sistêmicas (INPE)

TAREFA	TIPO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE UNITÁRIA (UMS)	PREVISÃO ANUAL	QUANT. TOTAL (UMS)
S-001	Sistêmicas	Resolução dos chamados de suporte a usuários terceiro nível	2.00	3.600	7.200
S-002	Sistêmicas	Instalação Física de Servidor Linux	24.00	120	2.880
S-003	Sistêmicas	Instalação Virtual de Servidor Linux	16.00	240	3.840
S-004	Sistêmicas	Confeccionar e instalar cabeamento de rede	2.50	120	300
S-005	Sistêmicas	Configuração de equipamentos de rede	4.25	500	2.125
S-006	Sistêmicas	Instalação de equipamentos e infraestrutura de rede	3.20	200	640
S-007	Sistêmicas	Geração de Consultas, Inventários e de Relatórios Estatísticos	24.00	24	576
S-008	Sistêmicas	Abertura e acompanhamento de chamados de empresas fornecedoras de serviços de telecomunicações (abertura e acompanhamento de chamados de manutenção de linhas de comunicação)	4.50	72	324
S-009	Sistêmicas	Manutenção de grupos de usuários	224.00	2	448
S-010	Sistêmicas	Remoção de switches de um rack	1.80	60	108



INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS

Ministério da
Ciência, Tecnologia
e Inovação



TAREFA	TIPO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE UNITÁRIA (UMS)	PREVISÃO ANUAL	QUANT. TOTAL (UMS)
S-011	Sistêmicas	Instalação Local de Agentes de Ferramentas Corporativa	1.90	500	950
S-012	Sistêmicas	Instalação de Servidor Windows e Linux	20.0	120	2.400
S-013	Sistêmicas	Criação de novo compartilhamento	6.50	10	65
S-014	Sistêmicas	Criação e configuração de discos rígidos	10.50	12	126
S-015	Sistêmicas	Expansão de área em disco	20.50	12	246
S-016	Sistêmicas	Manutenção preventiva dos servidores	316.00	1	316
S-017	Sistêmicas	Montagem e configuração de servidores	164.00	1	164
S-018	Sistêmicas	Criação de escopos no DHCP e zonas no DNS	15.25	12	183
S-019	Sistêmicas	Atualização de drivers	44.50	36	1.602
S-020	Sistêmicas	Conexão de host a SAN	41,50	24	996
S-021	Sistêmicas	Instalação de novos equipamentos ou remanejamentos dentro ou entre CPDs	8.50	60	510
S-022	Sistêmicas	Desligamento e Reativação Total dos Equipamentos de um CPD	36.50	4	146
S-023	Sistêmicas	Alteração ou Configuração de Parâmetros dos Serviços Corporativos	41.00	60	2.460
S-024	Sistêmica	Suporte técnico ao ambiente computacional utilizado nas atividades de tratamento documental e processamento de imagens de processos ou documentos (ambiente com capacidade de processamento de 5.000.000 de páginas/ano)	300,00	10	3.000
S-025	Sistêmica	Instalação de cabeamento de rede categoria 6	39,80	10	398
S-026	Sistêmica	Administração e Suporte de Videoconferência	4,00	12	48



TAREFA	TIPO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE UNITÁRIA (UMS)	PREVISÃO ANUAL	QUANT. TOTAL (UMS)
S-027	Sistêmica	Administração e Suporte de Webconferência	4,00	36	180
TOTAL					32.231

Tabela 4 – Tarefas Projetizadas (INPE)

TAREFA	TIPO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE UNITÁRIA (UMS)	PREVISÃO ANUAL	QUANT. TOTAL (UMS)
D-001	Projetizadas	Instalação ou atualização de softwares corporativos de <i>baixa</i> complexidade	25.00	108	2.700
D-002	Projetizadas	Instalação ou atualização de softwares corporativos de <i>média</i> complexidade	62.25	64	3.984
D-003	Projetizadas	Instalação ou atualização de softwares corporativos de <i>alta</i> complexidade	135.00	32	4.320
D-004	Projetizadas	Remoção de softwares	10.75	36	387
D-005	Projetizadas	Alteração de configuração de software de baixa complexidade	10,25	72	738
D-006	Projetizadas	Alteração de configuração de software de média complexidade	19,25	24	462
D-007	Projetizadas	Alteração de configuração de software de alta complexidade	39,75	36	1.431
D-008	Projetizadas	Análise de Desempenho de Ambiente	562	2	1.124
D-009	Projetizadas	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança	208	12	2.496
D-010	Projetizadas	Tarefa específica de implantação de processo a ser definida durante a execução.	*	*	6.000
TOTAL					23.642

Proc. n.º. 01340.000421/2013-75

Fls. n.º. _____

Ass. _____



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS

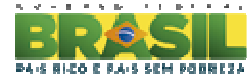
Ministério da
Ciência, Tecnologia
e Inovação





MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS

Ministério da
Ciência, Tecnologia
e Inovação



EM BRANCO



ANEXO I.II

Certificações Exigidas

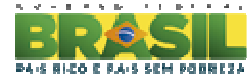
A indicação das certificações exigidas está presente no quadro de pressupostos e restrições de cada tarefa quando pertinente. O quadro de abaixo representa as certificações aplicáveis em termos das tecnologias e complexidades do ambiente computacional do INPE.

Certificações
ITIL Foundation
ITIL Expert
COBIT
PMP
Microsoft Certified Technician Specialist MCTS (Windows 7)
PostgreSQL
MySQL
VMware Certified Professional (VCP4 ou superior)
MCITP - Microsoft Certified IT Professional (Enterprise Administrator)
Linux Professional Institute Certified (LPIC 1)
Linux Professional Institute Certified (LPIC 2)
Linux Professional Institute Certified (LPIC 3)
Red Hat Certified Administrator (RHCA)
Red Hat Certified Enginieer (RHCE)
MCITP- Database Administrator 2008
ISO 27002
Cisco Certified Network Associate -CCNA
Cisco Certified Network Professional -CCNP



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS

Ministério da
Ciência, Tecnologia
e Inovação



EM BRANCO



ANEXO I.III

Modelo de Relatório Mensal de Serviços

Período de Validação:

Histórico	Quantidade UMS	Valor Financeiro R\$
Saldo Total Previsto		
Total de UMS Previstas no Período		
Total de UMS Aprovadas no Período		

Lista de Ordens de Serviços Atestadas no Período

OS	Tarefa	UMS Prevista	UMS Realizada	UMS Glosada	UMS Total	Valor Autorizado R\$

TOTAL DAS O.S.						
QUALIDADE						
TOTAL ATESTE						

Análise de Desempenho de Qualidade do Contrato

Glosas de Qualidade Aplicadas	Nº de Ocorrências	% Aplicado	UMS Glosadas
1.			
2.			

APROVAÇÃO DO FISCAL:



INSTITUCIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS
INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS

Ministério da
Ciência, Tecnologia
e Inovação



EM BRANCO



ANEXO I.IV

Modelo de Ordens de Serviços

Ordem de Serviço Nº:

Tipo de Tarefa:

Início:Fim:

Objetivo:

Área Requisitante:

Custo Previsto em UMS:

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade	Atividade	Custo Total
		TOTAL PREVISTO PARA A OS	

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS MÍNIMOS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
•			
•			

APROVAÇÃO DO FISCAL:

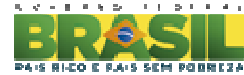


INSTITUCIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS
INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS

Ministério da
Ciência, Tecnologia
e Inovação



EM BRANCO



ANEXO I.V

Modelo de Termo de Vistoria

Declaramos, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº _____, que, em ____/____/____ a empresa:

_____,
representada por:

_____,
tomou **conhecimento** de todas as informações necessárias para a identificação dos serviços licitados, bem como **vistoriou** os equipamentos e ambientes em que serão prestados os serviços, tomou conhecimento e cumpriu as exigências expressas no Edital, tendo sido sanadas pela equipe técnica do INPE todas as dúvidas porventura questionadas, destacando as atividades de vistoria a seguir.

Visitou os locais de realização dos serviços, como CPDs, ativos de redes, dutos de cabeamento, periféricos de apoio e setores de demanda e aprovação	
Vistoriou o ambiente de trabalho destinado para execução dos serviços, e os recursos materiais disponibilizados para a equipe CONTRATADA.	
Conheceu os modelos e quantidades de equipamentos <i>hardwares</i> e periféricos objeto dos serviços	
Tomou conhecimento dos principais <i>softwares</i> , aplicativos e ferramentas auxiliares em utilização nos computadores servidores e estações de trabalho.	
Tomou conhecimento dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, certificações existentes, recomendações e normatizações da Organização	
Tomou conhecimento das ferramentas de <i>software</i> para acompanhamento de disponibilidade e desempenho dos recursos de infraestrutura	
Tomou ciência do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem contratados.	
Tomou conhecimento dos novos recursos em fase de contratação	
Teve esclarecidas todas as perguntas pertinentes	

Data: ____ / ____ / _____

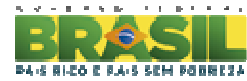
Representante INPE

Ciente: Representante Empresa Licitante



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS

Ministério da
**Ciência, Tecnologia
e Inovação**





ANEXO I.VI

Sistema Integrado de Gerenciamento de Serviços

Para execução do contrato a CONTRATADA deverá disponibilizar sistema integrado de gerenciamento de serviços, que deve possuir o selo *PinkVerify2011* ou *OGC em ITIL 2011* (entidades certificadoras), e deve contemplar, no mínimo, os processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Base de Conhecimento, Gerenciamento de Requisições, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Catálogo de Serviços e Gerenciamento de Nível de Serviços da Biblioteca ITIL, e atender, no mínimo, os requisitos e características técnicas detalhadas abaixo:

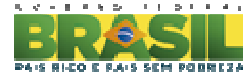
- Permitir categorizar Incidentes;
- Interface WEB;
- Permitir configurar alertas no caso de alterações no conteúdo de incidentes;
- Permitir que o usuário final ou analistas anexem links para documentos ao incidente;
- Permitir que o usuário final ou analistas anexem documentos completos ao incidente;
- Permitir a priorização dos incidentes;
- Permitir que os incidentes sejam direcionados para grupos específicos dependendo de sua categoria;
- Disponibilizar interface WEB para que os usuários finais possam abrir os incidentes sem a interação de um analista;
- Possibilitar o relacionamento dos incidentes com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições;
- Permitir a abertura de incidentes através de e-mail;
- Permitir que os incidentes possam ser associados aos itens de configuração cadastrados no CMDB;
- Permitir a geração de problemas e de solicitações de mudanças a partir de um incidente;
- Possibilitar o registro das soluções dos incidentes e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros;
- Monitorar e emitir relatórios sobre os incidentes;
- Permitir categorizar Problemas;
- Permitir atuar preventivamente na detecção de problemas através do uso de técnicas de análise de tendências;
- Permitir que o analista anexe links para documentos ao problema;
- Permitir que o analista anexe documentos completos ao problema;
- Permitir a priorização dos problemas;
- Permitir que os problemas sejam direcionados para grupos específicos dependendo de sua categoria;
- Possibilitar o relacionamento dos problemas com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições;
- Permitir a abertura de problemas através de e-mail;
- Permitir criar um fluxo de aprovações para as mudanças;
- Permitir gerenciar as atividades de implantação das mudanças;
- Monitorar e emitir relatórios sobre a implantação das mudanças;
- Permitir revisar e encerrar os processos de mudanças;

- Possuir calendário de visualização para facilitar o planejamento das mudanças;
- Permitir que o analista anexe links para documentos à solicitação de mudança;
- Permitir que o analista anexe documentos completos à solicitação de mudança;
- Permitir a priorização das solicitações de mudança;
- Permitir que as mudanças sejam direcionadas para grupos específicos dependendo de sua categoria;
- Permitir o desenho de fluxos (com tarefas e decisões);
- Permitir a vinculação de telas para as atividades (telas dinâmicas);
- Permitir executar qualquer fluxo desenhado na ferramenta;
- Permitir gravar e guardar múltiplos processos de workflow;
- Permitir associação de fluxo a ANS (Acordo de Nível de Serviço);
- Permitir que os controles de acesso para abrir, modificar e fechar incidentes sejam realizados com base em condições preestabelecidas;
- Gerar trilhas de auditoria de todas as atualizações de registro de incidentes;
- Permitir visualização do CMDB de forma hierárquica (árvore de relacionamento entre os Itens de Configuração – IC's);
- Permitir integração com sistemas de e-mail;
- Permitir a priorização automática, apontamento e escalação de incidentes baseados em registros de categorização;
- Permitir a escalada automática de incidentes baseados em usuários afetados;
- Permitir a abertura, modificação e encerramento de incidentes somente por pessoas autorizadas, possibilitando criar permissões para que uma pessoa ou um grupo tenha esses acessos a um determinado grupo de incidente;
- Permitir indicadores de prioridade, impacto e urgência (severidade) na alocação dos registros de Incidentes;
- Permitir o roteamento automático de incidentes para grupos ou equipes de atendimento;
- Permitir atribuir e notificar incidentes de alta prioridade para destinos múltiplos;
- Permitir priorizar, assinalar e escalar automaticamente os incidentes baseados na categoria destes, ou no tipo de usuário afetado;
- Permitir encontrar uma solução / procedimentos e associar a solução / procedimento ao incidente;
- Permitir enviar e-mail para o usuário e equipe de suporte responsável quando o incidente / requisição de serviço / problema / mudança forem atualizados ou resolvidos;
- Permitir enviar e-mail para o usuário com o link da aplicação de pesquisa de satisfação de atendimento;
- Permitir reabrir um incidente fechado;
- Permitir que as equipes de suporte e Service Desk tenham acesso ao pacote de resoluções comuns (base de conhecimento);
- Prover acesso remoto às estações dos usuários via rede LAN/WAN;



INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS

Ministério da
Ciência, Tecnologia
e Inovação



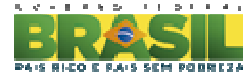
- Permitir que a cada registro de incidente contenha um ou mais campos para gravar informações de contato e especificação de canais para retorno;
- Permitir que um registro de incidentes possa ser escalado com base em condições preestabelecidas ou substituir condições manualmente;
- Permitir que os registros de incidentes tenham um ou mais campos para gravar resolução de informações, incluindo data de resolução e tempo;
- Permitir o registro de incidentes contenha um ou mais campos para gravar encerramento, categorização, incluindo data e hora de encerramento;
- Permitir a integração com SLA para monitorar e controlar o tempo de resposta de incidentes e tempo de resolução com base em prioridade e / ou níveis de serviço;
- A ferramenta Permitir automatizar o cálculo de prioridade com base no impacto definido e fatores de Urgência;
- Permitir enviar e-mail ao solicitante quando da abertura e encerramento do chamado, além de poder configurar notificação sobre o andamento do incidente/solicitação;
- Permitir anexar quaisquer tipos de arquivos (.doc, .xls, .jpg, .pdf e outros);
- Permitir definir campos mandatórios para problemas sem necessidade de alteração de código;
- Permitir a criação, modificação e encerramento de registro de problemas, com os devidos registros de data, hora, usuário entre outros atributos;
- Permitir rotear problemas entre grupos solucionadores;
- Permitir criar tabela de impacto e urgência para o registro de problemas;
- Permitir rastrear o ciclo de vida de tratamento de problemas;
- Permitir acesso a base de erros conhecidos;
- Permitir texto livre para descrição do problema;
- Permitir a integração com CMDB para atualizações de registro;
- Permitir associar um registro de incidente a um problema;
- Permitir a abertura de um problema a partir de um registro de incidente;
- Permitir o envio de e-mail para os envolvidos na investigação/solução e público atingido;
- Permitir criar regras de alertas;
- Permitir a geração de registro de mudança;
- Permitir o acesso controlado aos registros de abertura de mudança;
- Permitir o acesso gerenciado do módulo de mudança ao CMDB;
- Permitir o gerenciamento do ciclo de vida de uma RDM;
- Permitir criar grupos autorizadores de mudança;
- Permitir criar o CAB (Comitê de Autorização de Mudança) e inserir os devidos membros autorizadores;
- Permitir criar diferentes status da mudança, inclusive rejeição;
- Permitir avaliar o impacto das mudanças para poder aprovar o registro de mudança;
- Permitir realizar retorno de status de um registro de mudança;

- Permitir fechar um erro conhecido e um problema, quando a mudança relacionada for encerrada;
- Permitir a comunicação de agendamento de atividades para os envolvidos nas RDM's;
- Permitir a integração com processo de gerenciamento de mudança;
- Permitir a atualização do CMDB, quando uma mudança em um IC for realizada;
- Permitir o acesso ao módulo de gerenciamento da configuração para auxiliar a construção de um registro de mudança;
- Permitir o acesso aos demais módulos relacionados a mudança.
- Permitir o cadastramento de informações para o planejamento, execução e aferição de níveis de serviço;
- Permitir criar um registro de Nível de Serviço vinculado, para acompanhar o serviço que está sendo prestado;
- Permitir identificar atributos de impacto nos ANS (Acordo de Nível de Serviço), como clientes VIP;
- Permitir o registro de detalhes de conteúdo do SLA, incluindo data do contrato, escopo, contatos e objetivos;
- Permitir acomodar detalhes de Acordos de Nível Operacional (ANO);
- Permitir o cadastro de informações de serviços (com possibilidade de criação de liberação) e controle de situação (Ativos e Inativos);
- Permitir a definição do Catálogo de Serviços e o registro de descrição de serviços, assim como de seus atributos;
- Permitir o cadastro de palavras gêmeas para efeitos de pesquisa na base de conhecimento. (Ex: "Desktop" = "Computador", "empregado" = "usuário", "HD" = "Disco rígido", entre outras);
- Permitir a criação de categorias para publicação dos documentos;
- Permitir indexar a base de conhecimento para disponibilizar pesquisas por palavras-chave;
- Permitir aos usuários e analistas enviar comentários sobre o documento de conhecimento;
- Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário;
- Permitir implantar o versionamento de documentos da base de conhecimento de forma automática;
- Permitir disponibilizar a base de conhecimento acessível na web ou intranet;
- Permitir relacionar IC aos usuários;
- Permitir o rastreamento e registro automático dos itens de configuração presentes na infraestrutura (CMDB Discovery);
- Permitir realizar o inventário automático de todas as estações de trabalho da rede, capturando informações relativas ao hardware e softwares instalados, bem como registrando e notificando todas as alterações ocorridas;
- Permitir apresentar em árvore as informações de ativos e configuração;



INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS

Ministério da
Ciência, Tecnologia
e Inovação



- Permitir a realização do inventário no momento (identificando os IC's ligados no momento);
- Permitir realizar a instalação remota de software (programada);
- Permitir inventariar e gerenciar as informações sobre o parque de informática;
- Permitir classificar os tipos de ativos;
- Permitir acesso remoto das estações de trabalho mediante software de controle proprietário;
- Permitir ao acesso controlado ao CMDB;
- Permitir o registro e gerenciamento de um item de configuração (IC);
- Permitir validar automaticamente um item de configuração;
- Permitir criar relacionamento entre itens de configuração;
- Registra log de todas as alterações realizadas nos itens de configurações;
- Permitir registrar status dos itens de configuração;
- Integração dos registros de IC's com o módulo de incidentes;
- Permitir o registro de vários IC's por quantidade de RDM's;
- Permitir trilha de auditoria por registro de logs;
- Permitir automatizar o histórico do ambiente com base nas informações do IC's;
- Permitir adequar os registros de IC's ao modelo de funcionamento organizacional;
- Possui solução de gráficos e relatórios;
- Permitir criar mecanismo de atribuir relevância ao conteúdo (5 estrelas - nota);
- Permitir a navegação por árvore de pastas;
- Permitir apresentar o conteúdo o número de acessos e a nota (conforme as estrelas);
- Permitir a inserção de figuras e links nos documentos da base de conhecimento;
- Permitir controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento;
- Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário;
- Permitir aos usuários e analistas enviar comentários sobre o documento de conhecimento;
- Permitir realizar leitura de e-mail para incidentes e requisições de serviços;
- Permitir criar mecanismo de visualização de serviços disponíveis ao usuário no portal;
- Permitir manter o histórico de configuração, mudanças, e alterações dos IC.

IMPORTANTE: Ao término do contrato a CONTRATADA deve repassar para o CONTRATANTE a base de dados utilizada, assim como a documentação do seu modelo lógico.

Esta licitação opta pela adoção do modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library – Biblioteca de Infra-estrutura da Tecnologia da Informação), de referência mundial na área de tecnologia da informação e por melhor atender as necessidades

do INPE, bem como de suas unidades, no que tange à adoção de boas práticas de gestão da tecnologia da informação.

A exigência da referida certificação PINKVERIFY 2011 está no âmbito do poder discricionário do administrador público, que deve acautelar-se com relação a padrões mínimos de qualidade, reconhecidos nacional e internacionalmente

É fundamental que haja convicção prévia de que a solução oferecida (software) está plenamente ajustada às exigências editalícias, o que só pode ser assegurado com a referida certificação.

Nesse sentido, a ata nº 3 do TCU, de 13 de fevereiro de 2008, Acórdão TCU nº 144/2008, afirma que:

“... é válido que se exija certificação emitida pela Pink Elephant, uma vez que se trata de organização que é referência mundial em capacitação ITIL, o que não configura restrição ao processo competitivo, mas um instrumento necessário para que a Administração efetive o adequado atendimento de suas necessidades, uma vez que o programa PinkVerify é mundialmente considerado como adequado à certificação que avalia as ferramentas que suportam as necessidades de definições e fluxos de trabalho dos processos de gerenciamento de TI.”



ANEXO I.VII

Acordo Mínimo de Nível de Serviço

OBJETIVO

Definição de indicadores e metas para avaliação de serviços críticos relativos ao ambiente de produção mantendo os níveis de disponibilidade e qualidade de serviços necessários para a exceção das atividades do INPE.

PREMISSAS E RESPONSABILIDADES

As partes envolvidas providenciarão em até 60 (sessenta) dias, a partir da vigência do contrato, as customizações para que os aplicativos de monitoramento e gerenciamento do ambiente de produção gerem os relatórios necessários para a avaliação dos indicadores propostos neste anexo.

A CONTRATADA deverá registrar o tempo de espera por chamados ou suporte que dependam de fatores dos quais não detém o controle, como informações de outros setores do CONTRATANTE, parada programada do ambiente de produção por determinação do gestor.

As alterações que forem aprovadas de comum acordo deverão ser registradas em documento à parte, assinado pelas partes, e anexado a este documento principal.

Caso a CONTRATADA não cumpra a meta estabelecida no mês, será gerada uma ocorrência e aplicadas as glosas previstas por cada item, mesmo em casos de reincidência.

Nos casos em que não forem atingidas as metas causando prejuízo à CONTRATANTE, em virtude de eventuais paradas dos serviços críticos, será sugerida a aplicação de penalidades administrativas à empresa.

As glosas previstas para cada indicador, se atingidas o seu limite máximo, além de aplicadas diretamente pelo gestor do contrato, deverão ser encaminhadas para a Administração do CONTRATANTE que iniciará o processo de penalização e multa previstas na cláusula contratual.

INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

Serviços Críticos. Acesso a Internet, página do INPE, Serviço de Mensageiria, armazenagem corporativa, servidores de arquivos, ambiente de virtualização.

A ferramenta de controle é o Nagios.

DISPONIBILIDADE

Indicador	Disponibilidade dos Serviços Críticos (Mensal)
Descrição	Os serviços considerados críticos e quaisquer outros que deem suporte a eles deverão permanecer disponíveis para uso, em regime 24x7, desconsiderando as manutenções programadas
Medição	O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pelo CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a CONTRATADA. Cálculo: $100 * (HTP - HMP - HIT - HIP) / (HTP - HMP - HIT)$
Meta	99,70% de disponibilidade
Ocorrência	Não cumprimento da disponibilidade estabelecida

Glosa	0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida até o limite de 98,70%;
	1% (um por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida entre o limite de 98,69% até de 97,70%, cumulativo com o primeiro percentual;
	1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida abaixo do limite de 97,69%, cumulativo com os dois critérios acima, até o limite de 97,00%.

HTP - Horas Totais no Período = Dias do Mês x Horas Dias; HMP - Horas de Manutenção Preventiva; HIP - Horas Indisponíveis no Mês; HIT - Horas Indisponíveis causadas por Terceiros

Análise Proativa. Deverão ser analisados em tempo real os desempenhos dos serviços críticos inserindo as requisições de mudança necessárias para proporcionar a continuidade e disponibilidade dos serviços. Diariamente deverão ser analisados os registros internos dos hardwares e softwares para avaliação e detecção de mudanças necessárias, submetendo-os à CONTRATANTE para programação das intervenções que permitirem agendamento.

É obrigação da CONTRATADA efetuar as intervenções necessárias em tempo de produção para sanar os erros apresentados nesta fase e que sejam de sua competência. Se as intervenções propostas forem para melhoria de desempenho ou compatibilização de ambiente e permitirem agendamento deverão ser submetidas para aprovação do CONTRATANTE antes de execução.

PROATIVIDADE

Indicador	Supervisão e intervenção proativa (Mensal)
Descrição	A manutenção proativa visa detectar com antecedência os possíveis problemas que possam vir a ocorrer devido à necessidade de suporte, como aplicação de “patches”, correções de drivers, ou algum outro dispositivo que possa impactar no desempenho ou disponibilidade dos Sistemas Monitorados pela CONTRATADA, podendo ser visualizados mediante acompanhamento e análise diária de desempenho e produção dos recursos.
Medição	O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pelo CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a CONTRATADA. Outras fontes de análise e acompanhamento são os logs dos servidores e dos serviços. O resultado das ocorrências será analisado diariamente pelo CONTRATANTE e classificadas conforme definição da correção aplicada.
Meta	Número de incidente por falta de proatividade <= 4.
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (4 incidentes)



Glosa	0,5% (zero vírgula cinco por cento) para cada incidente superior à meta definida até o limite de 8 incidentes;
	1% (um por cento) para cada incidente superior a 8 até o limite de 16 incidentes;
	1,5% (um e meio por cento) para cada incidente superior a 16 até o limite de 28 incidentes.

Análise de Incidentes. Serão computados para o indicador de incidentes todas as ocorrências e falhas ligadas com os serviços críticos, inclusive os não ligados diretamente, como cabeamento, controle de acesso, guarda de softwares e mídias, mas que, durante a análise, refletir como fatores causadores da incidência por culpa da CONTRATADA.

Não deverão ser computadas as falhas que tiveram seus fatores causadores por intervenções ou atos provocados por outros prestadores ou equipe do CONTRATANTE com ação imediata e que não permitiram análises e ações proativas por parte da CONTRATADA.

INCIDENTES

Indicador	Incidentes que paralitem serviços críticos (Mensal)
Descrição	Medir a quantidade de ocorrências de Incidentes causados pela CONTRATADA em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos.
Medição	<p>O acompanhamento será feito pela área responsável pelo serviço ou pelo Fiscal do CONTRATANTE que registrará a ocorrência via e-mail para a caixa postal Indicadores e Metas, assunto “incidentes”, e/ou na base de dados Livro de Registro de Ocorrências.</p> <p>O registro deverá conter as causas do incidente, informando o fato causador, sendo considerados fator de medição os de erro operacional da CONTRATADA ou os causados por falta de ação proativa comprovadas pelos relatórios modelados.</p>
Meta	Número de incidentes <= 1.
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (1 incidente)
Glosa	<p>2% (dois por cento) para cada incidente superior a meta até o limite de 4 incidentes;</p> <p>3% (três por cento) para cada incidente superior a 4 até o limite de 8 incidentes;</p> <p>5% (cinco por cento) para cada incidente superior a 8 até o limite de 11 incidentes.</p>

Plano de Comunicação. Informar às Áreas responsáveis pelos serviços das falhas e erros funcionais dos serviços corporativos, e comunicar aos gestores quando as falhas se tratarem de serviços críticos. A comunicação deverá ser feita por SMS ou por meio telefônico dentro dos prazos previstos na Matriz de Comunicação.

A *Matriz de Comunicação* define os setores a ser notificados conforme tipo de serviço, tempo máximo de espera, regras e padronização das mensagens, assim como a agenda de comunicação. A matriz deverá ser revisada mensalmente pela CONTRATADA, devendo estar atualizada quanto aos serviços e gestores a serem comunicados.

COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES

Indicador	Número de falhas na notificação de incidências, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos (Mensal)
Descrição	Medir a quantidade de falhas quando da notificação de incidentes, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos em produção para as equipes do CONTRATANTE.
Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante do CONTRATANTE o qual será notificado via SMS, e/ou para aparelhos celulares, conforme definido na Matriz de Comunicação em contraposição com as Ferramentas de Controle. Falhas graves, como paralisação total dos sistemas considerados críticos, deverão ser notificadas em no máximo 10 (dez) minutos. O registro deverá ser feito pela área responsável ou Fiscal do CONTRATANTE no Livro de Ocorrências, sob o título de “Plano de Comunicação” e encaminhado aos gestores para acompanhamento e controle.
Meta	Número de incidentes não notificados no mês ≤ 2 .
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (2 notificações)
Glosa	0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta até o limite de 10 ocorrências; 1% (um por cento) para cada falha de notificação superior a 10 até o limite de 20 ocorrências; 2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 20 até o limite de 28 ocorrências.

Prazo para Execução de Demandas. Os prazos para execução das demandas, quando previstos em Ordens de Serviços, serão definidos em acordo com a CONTRATADA. Em casos emergenciais e de interesse do CONTRATANTE poderá ser necessário a utilização de recursos extras da CONTRATADA para atendimento.

A definição de tempo para execução será feita de forma a atender os padrões de qualidade Certificados, a janela disponível para manutenções e as condições contratuais da prestação dos serviços.

Para execução de novas demandas que promovam readaptação dos recursos técnicos da CONTRATADA, deverão ser previstos um prazo mínimo para o reenquadramento da mesma.

EXECUÇÃO DE DEMANDAS

Indicador	Atraso no Prazo de Entrega de Serviços (Mensal)
Descrição	Medir o número de atrasos na execução das demandas de serviços, a falta de fechamento de chamados e solicitações emergenciais definidas pelo CONTRATANTE, bem como dos serviços executados e entregues fora do prazo pela CONTRATADA.
Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante do CONTRATANTE através do processo de Requisição de Mudanças, Livro de Registro de Ocorrências, Solicitação de Serviços, Sistemas de Controle de Chamados e das próprias Ordens de Serviços.



Meta	Número de atrasos <= 4.
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (4 atrasos)
Glosa	0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta até o limite de 10 ocorrências; 1% (um por cento) para cada falha de notificação superior a 10 até o limite de 20 ocorrências; 2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 20 até o limite de 28 ocorrências.

Recovery de Serviços. São considerados para o indicador as interrupções do funcionamento de serviços críticos, não programadas, que necessitem de intervenção da CONTRATADA para restabelecimento do serviço.

Os prazos definidos para execução serão definidos com a CONTRATADA e/ou considerados pelos históricos de serviços semelhantes.

RECOVERY DE SERVIÇOS

Indicador	Número de atrasos para o restabelecimento de serviços (Mensal)
Descrição	Mede o número de vezes que um determinado serviço foi restabelecido em tempo maior que o máximo estabelecido (MTTR - “mean time to recovery”). No caso de sistemas e hardwares que possuam contrato de manutenção com terceiros, deverá ser aberto chamado junto à empresa responsável pela solução e o prazo para resolução do problema só voltará a ser contabilizado após a empresa CONTRATADA encerrar o chamado. Nestes casos a CONTRATADA deverá abrir o chamado, em no máximo, 01 (uma) hora de indisponibilidade do serviço, quando essa ocorrer fora do horário de produção e, em no máximo, 30 (trinta) minutos, quando em horário normal de produção.
Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante do CONTRATANTE que receberá via SMS ou telefone celular (conforme plano de comunicação) às notificações de falha e de retorno dos serviços, e mediante registro da ocorrência em livro para esse fim, além de outras ferramentas de monitoração disponíveis. $MTTR = (TF - TI) - (TT + TR)$
Meta	MTTR mensal de no máximo 2 horas em relação aos serviços de responsabilidade da CONTRATADA
Ocorrência	Ocorrência máxima de dois eventos cujos valores de MTTR sejam superiores há 2 horas
Glosa	0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta até o limite de 10 ocorrências; 1% (um por cento) para cada falha de notificação superior a 10 até o limite de 20 ocorrências; 2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 20 até o limite de 28 ocorrências.

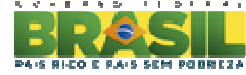
TF - Hora Final de Disponibilização do Serviço; TI - Hora Inicial da Manutenção; TT - Tempo Destinado ao Suporte de Terceiros; TR - Tempo de Previsto para Realização do Serviço

CONSIDERAÇÕES GERAIS

Período de Validação dos Indicadores. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

Percentual máximo de glosas. A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade não deverá ser superior a 50% (cinquenta por cento). Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida devendo o Gestor do contrato encaminhar o relatório de ocorrências para a administração da CONTRATADA com o objetivo de aplicação das sanções administrativas previstas.

Novos serviços críticos. Para inclusão de novos serviços críticos no acordo deverá o CONTRATANTE conceder um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.



ANEXO I.VIII

Modelo do Termo de Compromisso

(Termo de Compromisso com relação a uso de recursos computacionais e ao sigilo e ciência das normas de segurança vigentes no INPE, conforme estabelecido em norma interna INPE RE/DIR-518).

Eu, _____, abaixo assinado, declaro que li e entendi os termos do documento RE/DIR-518 intitulado "Normas de Uso Aceitável de Recursos Computacionais do INPE" e estou ciente que a violação destas Normas me sujeita às medidas disciplinares descritas neste documento, assim como aquelas previstas na legislação em vigor.

Nome: _____

Assinatura: _____

Local e data

Assinatura e carimbo - (Responsável da empresa)

Visto e carimbo - Servidor do Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais - INPE



INSTITUCIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS
INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS

Ministério da
Ciência, Tecnologia
e Inovação



EM BRANCO



ANEXO I.IX

Descrição do Parque Computacional

A descrição contida neste Anexo tem por objetivo a simples referência para a formação de preços, baseada na existência de software, hardware e serviços atuais.

a) Estações de trabalho

Item	Tipo	Sistema Operacional	Total
1	Desktop	Windows - Windows 7 Professional	2332
2	Notebook	Windows - Windows 7 Professional	1055
3	MacBook	Mac OS	150
4	Imac	Mac OS	85

b) Servidores Físicos

Item	Descrição Serviço	Sistema Operacional	Total
1	Web	Linux - CentOS	33
		Mandriva	1
2	Firewall	Linux - CentOS	4
		Mandriva	1
3	DNS	OpenBSD	5
		Linux -CentOS	3
		Linux - Mandriva	2
4	OpenVPN	Linux -CentOS	9
5	WSUS	Windows Server 2008	1
5	Ovirt-Virtualização	Linux -CentOS	30
6	Samba - Servidor de Arquivos	Linux -CentOS	11
		OpenBSD	4
		Linux - Mandriva	1
7	DHCP	Linux - Mandriva	2
		OpenBSD	1
8	Email -Postfix	Linux-CentOS	9
		Linux - Mandriva	2
		OpenBSD	1
9	Webmail	Linux-CentOS	6
10	Servidor Controle de Acesso - CFTV	Windows 7	2



Item	Descrição Serviço	Sistema Operacional	Total
11	Servidor Controle de Acesso Segurança Portaria - CFTV	Windows Server 2003	1
12	FTP	Linux -CentOS	12
13	Cluster File Serve	Linux -CentOS	4
14	Intranet	Linux -CentOS	1
15	Banco de Dados Oracle	Linux Red Hat	1
16	Asterisk - Telefonia IP	Linux -CentOS	3
17	Gateway de Rede	Linux - CentOS	10
18	Banco de Dados Postgres	Linux-Mandriva	2
		Red Hat	4
19	Controlador de Domínio	Windows Server 2008	2

c) Servidores Virtualizados

Item	Descrição	Sistema Operacional	Total
1	Servidor Controle de Acesso -Leitor de Crachás	Windows 7	1
2	Banco de Dados Postgress	Linux - CentOS	6
3	Banco de Dados MySQL	Linux - CentOS	2
4	TCP Balancer - Banco de Dados	Linux -CentOS	1
5	OpenVPN	Linux -CentOS	1
6	Samba -Servidor de Arquivos	Linux -CentOS	6
7	Samba4 com serviços de: Servidor de Arquivos,LDAP,Controlador de Domínio,Radius,Kerberos	Linux -CentOS	1
8	Nagios /Cacti	Linux -CentOS	3
9	Sniffer/Ntop	Linux -CentOS	2
10	DHCP	Linux -CentOS	8
11	Serviços de OAR-server, Oar-NODE, MPICH, Ganglia, imgrid	Linux - CentOS	90
12	Intranet	Linux-CentOS	1
13	Webproxy	Linux -CentOS	2
14	Web	Linux -CentOS	3
15	SSH gateway	Linux -CentOS	1
16	Mathematica	Windows 7	1
17	Simpres	Windows 7	1



Item	Descrição	Sistema Operacional	Total
18	Asterisk	Linux -CentOS	6
19	Openser	Debian 4	3
20	Libvirt/KVM	Linux -CentOS	3
21	Serviços Web Apache	Linux -CentOS	9
22	Serviços de Aplicação JBOSS	Linux CentOS	6
23	Servidor de Artefatos (Nexus Sonatype)	Linux-CentOS	1
24	Zabbix Proxy	Linux-CentOS	1

d) Storages

Item	Descrição Serviços	Fabricante/Modelo	Total
1	Storages 7.2 TB SAS -Virtualização com Ovirt / Caixa Postais Email/Servidor de Arquivos	HP P4300 G2	48
2	Storages 16 x 2TB SAS - Servidor de Arquivos	Dell Power Vault MD3200	1
3	Switches Fibre Chanell	32 Portas	14

e) Switches

Item	Descrição	Fabricante/Modelo	Total
1	Switch de Acesso/Distribuição 24 interfaces 10/100 - Camada 2 -sem PoE- 2 portas SFP Gigabit	Cisco/ Catalyst 2960 TC-L 96	29
2	Switch de Acesso/Distribuição 24 interfaces 10/100 - Camada 2 com PoE - 2 portas SFP Gigabit	Cisco/Catalyst 2960 PC -L	169
3	Switch de Acesso/Distribuição 24 interfaces 10/100/1000 - Camada 2 com PoE - 2 portas SFP Gigabit	Cisco/Catalyst 2960S PS-L	17
4	Switch de Acesso/Distribuição - 12 interfaces 10/100 - Camada 2 - 4 portas SFP Gigabit	Cisco/ Catalyst Express 500	5
5	Switch de Distribuição / 24 interfaces 10/100/1000 - Camada 3 sem PoE - 1 porta 10 Giga XFP e 2 portas SFP Gigabit	Cisco/Catalyst 3750	3
6	Switch Core - 9 slots - 2 Módulos 24 interface SFP Gigabit - 1 Módulo 8 interfaces 10 Gigabit XFP - 2 Módulos Supervisores redundantes - 2 fontes 2500 W redundantes	Cisco/Catalyst 6509	1



Item	Descrição	Fabricante/Modelo	Total
7	Switch Core -13 slots -212 interfaces Gigabit - 8 interfaces 10 Gigabit - 1 Módulos Supervisor - 2 fontes 2500 W redundantes	Cisco/Catalyst 6513	2
8	Switch Distribuição -6 slots -146 interfaces Gigabit - 2 interfaces 10 Gigabit - 1 Módulos Supervisor - 2 fontes 2500 W redundantes	Cisco/Catalyst 6506	6

f) Controlador Wireless e Access Points

Item	Descrição	Fabricante/Modelo	Total
1	Controlador Wireless de até 50 Aps	Cisco/Wireless LAN Controller 4402	2
2	Access Point Padrões 802.11 a, b e g	Cisco/Aironet 1130 AG	8
3	Access Point Padrões 802.11 a,b,g e n	Cisco/Aironet 1142 AG	24

g) Sistemas de Telefonia Voip

Item	Descrição	Fabricante/Modelo	Total
1	Sistema de Comunicações Unificadas para até 250 ramais Voip e suporte aos protocolos SIP e SCCP, SIP Trunk com 1 PBX Philips e 3 Sistemas Asterisks.	Cisco/ Call Manager Express v.8.6 - ISR 3925	2
2	Sistema de Comunicação IP	Linux /Asterisk	6
3	Adaptador de Telefone Analógico	Intelbrás/GKM 2200T	6
4	Telefones IP	Cisco/ IP Phone 7941 Protocolo SCCP	36
		Cisco/IP Phone 7911 Protocolo SCCP	100
		Cisco/IP Phone 3905 Protocolo SIP	35
		Cisco/IP Phone 6941 Protocolo SCCP	25
		X-Lite/SIP Softphone Protocolo SIP	70
		Intelbrás/TIP 100	10

h) Pontos de rede e links ópticos

Item	Descrição	Padrão	Total
1	Pontos de Rede	CAT5/5E	3372
2	Pontos de Rede	CAT 6	600
3	Links Ópticos	Monomodo de até 10 km	93

i) Relação de Softwares e Aplicativos:



MINISTÉRIO DA AERONÁUTICA
INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS

Ministério da
Ciência, Tecnologia
e Inovação



TIPO	DESCRIÇÃO
Sistemas Operacionais	Windows 7 Professional, MAC OS, Linux, BSD
Ferramentas de Escritório	MS Office 2007/2010
Ferramentas de Colaboração	Thunderbird e Microsoft Outlook
Antivírus	Microsoft Security Essentials
Servidor de Correio	Postfix
Navegadores	Internet Explorer
	Google Chrome
	Mozilla Firefox
	Safari
Diversos	Adobe CS3 e CS5
	Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Visio, Access)
	Microsoft Project
	CorelDraw
	Adobe Photoshop
	Adobe Reader
	Adobe Acrobat Pro
	AutoCad
	Intel Visual Fortran
	Adobe CST Master Collection
	DWG Trueview
	PDF Creator
	Paper Port
	Adobe Flash Player
	Corel Graphics, Autocad
	Java (JRE)
	SolidWorks
	Virtual Box
	Visual Studio
	Twinkle
X-Lite	
VNC	
Mathematica	
Matlab	
Dropbox	
Notepad ++	
SPSS	



j) Softwares de Monitoração da Rede e Serviços Disponíveis

Produto	Versão
Nagios® Core™	3.4.4
NTOP	5.0.1
Nagvis	1.7.5
Cisco WCS	6.0
Cisco LMS	3.0



ANEXO II

PREGÃO ELETRÔNICO SRP N.º 090/2013

ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

N.º

O Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais – INPE, com sede na Av. dos Astronautas, 1758, Jardim da Granja, na cidade de São José dos Campos, SP, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 01.263.896/0005-98, neste ato representado(a) pelo Ordenador de Despesas Antonio Esio Marcondes Salgado, nomeado pela Portaria n.º 524 de 02 de julho de 2011, publicada no D.O.U. de 02 de julho de 2011, doravante denominado Administração e a empresa, CNPJ, com endereço na....., representada pelo (a)....., doravante denominado Fornecedor, considerando o julgamento da licitação na modalidade de pregão, na forma eletrônica, para REGISTRO DE PREÇOS n.º/20...., publicada no de/...../200....., processo administrativo n.º 01340.000421/2013-75, RESOLVE registrar os preços da(s) empresa(s) indicada(s) e qualificada(s) nesta ATA, de acordo com a classificação por ela(s) alcançada(s) e na(s) quantidade(s) cotada(s), atendendo as condições previstas no edital, sujeitando-se as partes às normas constantes na Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993 e Decreto n.º 7.892 de 23 de janeiro de 2013, e suas alterações, e em conformidade com as disposições a seguir:

1. DO OBJETO

1.1. A presente Ata tem por objeto o registro de preços para a eventual ***contratação de empresa para a prestação de serviços de suporte tecnológico ao ambiente de tecnologia da informação e comunicação do INPE***, especificados no item 01 do Termo de Referência, Anexo I do edital de Pregão n.º 90/2013, que é parte integrante desta Ata, assim como a proposta vencedora, independentemente de transcrição.

2. DOS PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

2.1. O preço registrado, as especificações do objeto, a quantidade, fornecedor(es) e as demais condições ofertadas na(s) proposta(s) são as que seguem:

Item do TR	Fornecedor (<i>razão social, CNPJ/MF, endereço, contatos, representante</i>)						
X	Especificação	Marca (se exigida no edital)	Modelo (se exigido no edital)	Unidade	Qtde.	Valor Un	Prazo garantia ou validade

3.VALIDADE DA ATA

3.1.A validade da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, a partir do(a)....., não podendo ser prorrogada.

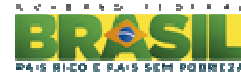
4.CONDIÇÕES GERAIS

4.1.As condições gerais do fornecimento do produto, tais como os prazos para entrega e recebimento do objeto, as obrigações da Administração e do fornecedor registrado, penalidades e demais condições do ajuste, encontram-se definidos no Termo de Referência.

Para firmeza e validade do pactuado, a presente Ata foi lavrada em (...) vias de igual teor, que, depois de lida e achada em ordem, vai assinada pelas partes e encaminhada cópia aos demais órgãos participantes (se houver).

Local e data
Assinaturas

Representante legal do órgão gerenciador e representante(s) legal(is) do(s) fornecedor(s) registrado(s)



ANEXO III

TERMO DE CONTRATO

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, QUE FAZEM ENTRE SI O MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO – MCTI, ATRAVÉS DO INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS - INPE E A EMPRESA

.....

O INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS - INPE, com sede na Av. dos Astronautas, 1758 – Jd. da Granja – São José dos Campos – SP – CEP 12227-010, na cidade de São José dos Campos - SP, inscrito no CNPJ sob o nº 01.263.896/0005-98, neste ato representado, nos termos da Portaria MCT nº 407, de 29/06/2006, por seu Diretor, Dr. Leonel Fernando Perondi, conforme Portaria nº 433, de 11/05/2012, da Casa Civil da Presidência da República, publicada no Diário Oficial da União de 14/05/2012, inscrito no CPF nº 212.451.260-91, portador da Carteira de Identidade RG nº 1387543-4 SSP/SP, doravante denominada **CONTRATANTE**, e o(a) inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº , sediado(a) na , em doravante designada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo(a) Sr.(a) , portador(a) da Carteira de Identidade nº , expedida pela (o) , e CPF nº , tendo em vista o que consta no Processo nº 01340.000009/2013-55 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 30 de abril de 2008 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº 090/2013, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente Termo de Contrato é a contratação de *serviços de suporte tecnológico ao ambiente de tecnologia da informação e comunicação*, conforme especificações e quantitativos estabelecidos no Edital do Pregão identificado no preâmbulo e na proposta vencedora, os quais integram este Instrumento, independente de transcrição.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é de 12 (doze) meses, contados da publicação do seu extrato no Diário Oficial da União, podendo ser prorrogado por interesse da CONTRATANTE até o limite de 60 (sessenta) meses.

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

2.2. A prorrogação do Contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. O valor unitário da Unidade de Medida de Serviço (UMS) é de R\$ (.....), perfazendo o valor anual de R\$(...), considerando-se a realização de 225.541 UMS no período

3.2. No preço acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2013, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade:

Fonte:

Programa de Trabalho:

Elemento de Despesa:

PI:

5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1. O prazo para pagamento e demais condições a ele referentes encontram-se no Edital e no Termo de Referência.



6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE

6.1. O preço consignado no presente Contrato será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, pela variação do IGP/DI – FGV.

6.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

7.1. A Contratada prestará garantia no valor de R\$ (.....), na modalidade de, correspondente a % (..... por cento) de seu valor total, no prazo de, observadas as condições previstas no Edital.

8. CLÁUSULA OITAVA - ENTREGA E RECEBIMENTO DO OBJETO

8.1. As condições de entrega e recebimento do objeto são aquelas previstas no Termo de Referência.

9. CLÁUSULA OITAVA - FISCALIZAÇÃO

9.1. A fiscalização da execução do objeto será efetuada por Comissão/Representante designado pela CONTRATANTE, na forma estabelecida no Termo de Referência.

10. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

10.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência.

11. CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. As sanções referentes à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência.

12. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO

12.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo das sanções aplicáveis.

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

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

13. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – PUBLICAÇÃO

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

14. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – FORO

14.1. O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Subseção Judiciária de São José dos Campos - SP - Justiça Federal.

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

São José dos Campos, de..... de 20.....

Responsável legal da CONTRATANTE

Responsável legal da CONTRATADA

TESTEMUNHAS: