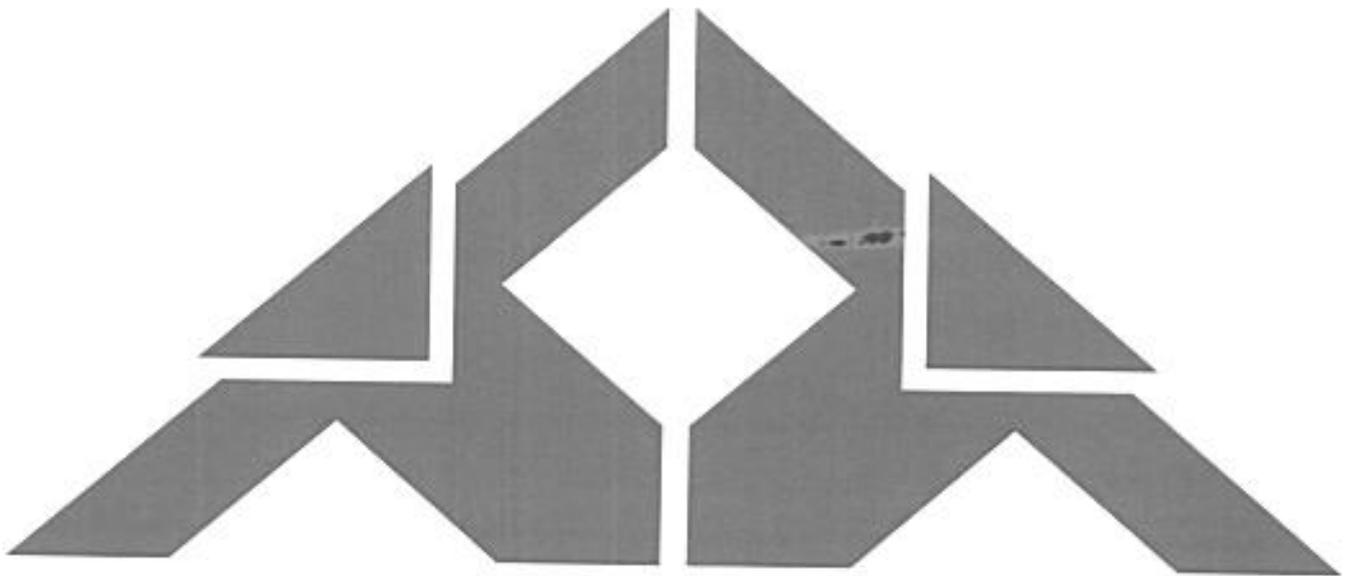


## **PROPOSTA DE PREÇOS**

### **INPE**

# **Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais**

**Pregão Eletrônico SRP n° 090/2013**  
**Processo: 01340.000421/2013-75**  
**Sessão Pública: 07/06/2013 às 08h00m**



**Carta\_ n° 068/2013\_CentralIT**

Brasília/DF, 07 de junho de 2013.

**Ao**

**Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais – INPE**

**Ref.: Pregão Eletrônico SRP N° 090/2013**

Prezados(as) Senhores(as);

Apresentamos a seguir **Proposta de Preço** ajustada para o preço ofertado após os lances dados no Pregão Eletrônico supracitado, que tem como 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, conforme especificações técnicas contidas no Termo de Referência e seus anexos.”

Este documento foi elaborado visando o atendimento integral do edital, que a Central IT Tecnologia da Informação conhece e concorda com todos os seus termos.  
Cordialmente,



**CARLOS ALBERTO FREITAS**

Sócio Diretor – Central IT

CPF: 525.929.526-91

RG: M – 2.158.316 CREA/DF

## **PROPOSTA**

**Ao  
Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais - INPE**

**Ref.: Pregão Eletrônico SRP Nº 090/2013**

Prezados Senhores,

Proposta que faz a empresa **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA** para fornecimento de serviços de suporte tecnológico ao ambiente de tecnologia da informação e comunicação do INPE, em conformidade o Edital do Pregão Eletrônico nº 90/2013.

VALOR da UMS **R\$ 31,32 (Trinta e um reais e trinta e dois centavos).**

Valor Total para Quantidade Estimada de **1.401.935** UMS: **R\$ 43.908.604,20 (quarenta e três milhões, novecentos e oito mil, seiscentos e quatro reais, vinte centavos).**

Declaramos que 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.

Nossa proposta é válida por 60 (sessenta) dias, contados da data prevista da entrega da mesma.

Declaramos também que concordamos com edital e seus anexos.

### **Dados da empresa:**

**Razão Social:** CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.

**CNPJ:** 07.171.299/0001-96

**Insc. Distrital:** 07.462.972/001-46



**Endereço:** SHN - Quadra 2 - Bloco F - Ed. Executive Office Tower - 17º Andar - Asa Norte

**Fone/Fax e e-mail:** (061) 3030-4000 [comercial@centralit.com.br](mailto:comercial@centralit.com.br)

**Cidade:** Brasília **Estado:** DF **CEP:** 70702-906

**Representante Legal:** Carlos Alberto Freitas - Brasileiro - Casado - empresário  
- RG: M - 2.158.316 - CPF: 525.929.526-91 - SQS 213, Bl G, AP 501- Asa Sul - Brasília/DF.

**Banco:** Banco do Brasil **Agência:** 1004-9 **C/C:** 115.765-5

Brasília/DF, 07 de junho de 2013.



**CARLOS ALBERTO FREITAS**

Sócio Diretor - Central IT  
CPF: 525.929.526-91  
RG: M - 2.158.316 CREA/DF

## **Especificação dos Serviços**

---

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**

<b>Complexidade da Atividade</b>	<b>Sigla</b>	<b>Definição das Atividades</b>	<b>Equivalência UMS</b>
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

<b>Complexidade da Atividade</b>	<b>Sigla</b>	<b>Definição das Atividades</b>	<b>Equivalência UMS</b>
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.

### 1. 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).

#### 1.1. 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 do edital). 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 do Termo do edital.

## **1.2. 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
  - 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 inerentes à administração de dados e informações, p 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.

### 1.3. 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 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 p roativos 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 especific adas 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, estu dos de boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de d ocumentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de ro tinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.
- e) Efetuar a transferência de conhecimento para a e quipe 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;
- 1.2) Revisão, implantação, suporte e manutenção de sistemas de segurança para ambientes operacionais, configuração e suporte de LANs, WANs e links corporativos de acesso WEB;
  - 1.3) 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;
  - 1.4) 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.
  - 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.

#### 1.4. **Requisitos de Qualidade**

São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação a o 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 preconizada s pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge);

- b) O CONTRATANTE poderá exigir a participação de pro fissionais 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 periodo de vigência do ajuste, todas as condições que ensejaram sua contratação;
- e) A definição de um quadro mínimo não exclui da CON TRATADA 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.

#### 1.5. **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 d este 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.

#### **1.6. 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.

### **1.7. 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

### **1.8. Requisitos de Equipe Técnica**

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

- o 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;
- o Disponibilizar um responsável técnico, com especial idade 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;

- o Fiscalizar regularmente os seus funcionários designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;
- o Apresentar seus funcionários com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo CONTRATANTE, para fins de execução dos serviços contratados;
- o Garantir equipe mínima com profissionais qualificados suficientes para execução da totalidade das UMSs previstas para as tarefas rotineiras e sistêmicas;
- o Selecionar e treinar adequadamente os funcionários disponíveis para prestação dos serviços, observando a comprovação dos atestados de boa conduta e de idoneidade moral;
- o Colocar seu corpo técnico à disposição do CONTRATANTE para orientação

#### **1.9. 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.
  - 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 readequação dos recursos técnicos da CONTRATADA, será definido o início de execução da primeira Ordem para um prazo máximo de 60 (sessenta) dias e não inferior a 30 (trinta) dias, possibilitando à mesma, tempo para readaptação do seu quadro técnico.
- 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.

#### **1.10. 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 Nivel 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:

<b>Número de Glosas</b>	<b>Percentual de desconto</b>
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.

E demais especificações contidas no edital e seus anexos.



**Ao**  
**Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais – INPE**

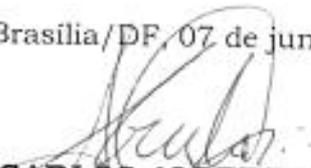
**Ref.: Pregão Eletrônico SRP Nº 090/2013**

**DECLARAÇÃO**

A empresa **Central IT Tecnologia da Informação LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº **07.171.299/0001-96**, sediada na SHN - Quadra 02 - Bloco F - Ed. Executive Office Tower - 17º Andar - Asa Norte - CEP: 70702-906 - Brasília/DF, DECLARA, sob as penas da lei que,

- até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no processo licitatório de Pregão nº 90/2013 do INPE, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.
- para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprego menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprego menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal.
- a empresa conhece e concorda com as condições estabelecidas neste Edital e que atende aos requisitos de habilitação;
- que a proposta apresentada para essa licitação foi elaborada de maneira independente, de acordo com o que é estabelecido na Instrução Normativa Nº 2 de 16 de setembro de 2009 da SLTI/MP.

Brasília/DF, 07 de junho de 2013.



**CARLOS ALBERTO FREITAS**

Sócio Diretor – Central IT  
CPF: 525.929.526-91  
RG: M – 2.158.316 CREA/DF

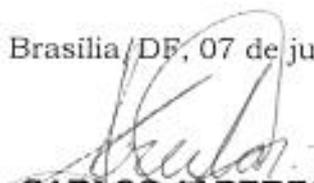
**Ao**  
**Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais – INPE**

**Ref.: Pregão Eletrônico SRP Nº 090/2013**

**DECLARAÇÃO SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**

A empresa **Central IT Tecnologia da Informação LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº **07.171.299/0001-96**, sediada na SHN - Quadra 02 - Bloco F - Ed. Executive Office Tower - 17º Andar - Asa Norte - CEP: 70702-906 - Brasília/DF, DECLARA, sob as penas da lei, 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.

Brasília/DF, 07 de junho de 2013.



**CARLOS ALBERTO FREITAS**

Sócio Diretor – Central IT

CPF: 525.929.526-91

RG: M - 2.158.316 CREA/DF

## Termo de Encerramento

Esta Proposta de Preço contém \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) páginas,  
devidamente numeradas incluindo-se esta.

Brasília/DF, 07 de junho de 2013.



**CARLOS ALBERTO FREITAS**

Sócio Diretor - Central IT

CPF: 525.929.526-91

RG: M - 2.158.316 CREA/DF