



**TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO**  
**SECRETARIA DE LICITAÇÕES, CONTRATOS E PATRIMÔNIO**  
**DIRETORIA DE LICITAÇÕES**

**EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 44/2011**

O **Tribunal de Contas da União - TCU** e este **Pregoeiro**, designado pela Portaria Segedam n.º 10, de 6 de janeiro de 2011, levam ao conhecimento dos interessados que, na forma da **Lei n.º 10.520/2002**, do **Decreto n.º 5.450/2005**, da **Lei Complementar n.º 123/2006** e, subsidiariamente, da **Lei n.º 8.666/1993** e de outras normas aplicáveis ao objeto deste certame, farão realizar licitação na modalidade **Pregão Eletrônico** mediante as condições estabelecidas neste Edital.

**DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO ELETRÔNICO:**

**DIA: 12 de agosto de 2011**

**HORÁRIO: 10h01 (horário de Brasília/DF)**

**ENDEREÇO ELETRÔNICO: [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)**

**CÓDIGO UASG: 30001**

**SEÇÃO I - DO OBJETO**

1. A presente licitação tem como objeto a contratação dos serviços de suporte técnico *on-site* aos produtos da plataforma Oracle do Tribunal de Contas da União - TCU, em regime de empreitada por preço unitário, conforme especificações anexas a este edital.

1.1. Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no Comprasnet e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

**SEÇÃO II - DA DESPESA E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

2. A despesa anual com a execução do objeto desta licitação é estimada em R\$ 143.460,00 (cento e quarenta três mil quatrocentos e sessenta reais), conforme orçamento constante do ANEXO III deste edital.

**SEÇÃO III - DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO**

3. Poderão participar deste **Pregão** os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - Sicaf e perante o sistema eletrônico provido pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI), por meio do sítio [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br).



- 3.1. Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar deste **Pregão** deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas junto à SLTI, onde também deverão informar-se a respeito do seu funcionamento e regulamento e receber instruções detalhadas para sua correta utilização.
- 3.2. O uso da senha de acesso pelo **licitante** é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação por ele efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao TCU responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
4. Não poderão participar deste **Pregão**:
  - 4.1. empresário suspenso de participar de licitação e impedido de contratar com o TCU, durando o prazo da sanção aplicada;
  - 4.2. empresário declarado inidôneo para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação;
  - 4.3. empresário impedido de licitar e contratar com a União, durante o prazo da sanção aplicada;
  - 4.4. sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;
  - 4.5. empresário cujo estatuto ou contrato social não inclua o objeto deste **Pregão**;
  - 4.6. empresário que se encontre em processo de dissolução, recuperação judicial, recuperação extrajudicial, falência, concordata, fusão, cisão, ou incorporação;
  - 4.7. sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;
  - 4.8. consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição.

#### SEÇÃO IV – DA VISTORIA

5. Não se exigirá que o **licitante** vistorie o local onde serão executados os serviços.



## SEÇÃO V – DA PROPOSTA

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

6.1. O **licitante** deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico, o valor global da proposta, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto.

6.2. O **licitante** deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do edital.

6.3. O **licitante** deverá declarar, em campo próprio do Sistema, sob pena de inabilitação, que não emprega menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menores de dezesesseis anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos.

6.4. O **licitante** enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar, em campo próprio do Sistema, que atende aos requisitos do art. 3º da LC n.º 123/2006, para fazer jus aos benefícios previstos nessa lei;

6.5. O **licitante** apto ao exercício do direito de preferência estabelecido no Decreto n.º 7.174/2010 deverá declarar, em campo próprio do Sistema, que atende aos requisitos previstos na legislação;

6.6. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta, ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte ou ao direito de preferência sujeitará o **licitante** às sanções previstas neste Edital.

7. As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico.

7.1. Qualquer elemento que possa identificar o **licitante** importa desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas nesse edital.

7.2. Até a abertura da sessão, o **licitante** poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada.

8. As propostas terão validade de **60 (sessenta) dias**, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital.

8.1. Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para contratação, ficam os **licitantes** liberados dos compromissos assumidos.



## SEÇÃO VI – DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

9. A abertura da sessão pública deste **Pregão**, conduzida pelo **Pregoeiro**, ocorrerá na data e no horário indicados no preâmbulo deste Edital, no sítio [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br).

10. Durante a sessão pública, a comunicação entre o **Pregoeiro** e os **licitantes** ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

11. Cabe 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 qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

## SEÇÃO VII – DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

12. O **Pregoeiro** verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

13. Somente os **licitantes** com propostas classificadas participarão da fase de lances.

## SEÇÃO VIII – DA FORMULAÇÃO DE LANCES

14. Aberta a etapa competitiva, os **licitantes** classificados poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do horário e valor consignados no registro de cada lance.

15. O **licitante** somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado no sistema.

16. Durante o transcurso da sessão, os **licitantes** serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação do ofertante.

17. Em caso de empate, prevalecerá o lance recebido e registrado primeiro.

18. Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade do **licitante**, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

19. Durante a fase de lances, o **Pregoeiro** poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexequível.

20. Se ocorrer a desconexão do **Pregoeiro** no decorrer da etapa de lances e o sistema eletrônico permanecer acessível aos **licitantes**, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.



21. No caso de a desconexão do **Pregoeiro** persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do **Pregão** será suspensa automaticamente e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes no sítio [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br).
22. O encerramento da etapa de lances será decidido pelo **Pregoeiro**, que informará, com antecedência de 1 a 60 minutos, o prazo para início do tempo de iminência.
23. Decorrido o prazo fixado pelo **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 fase de lances.

#### SEÇÃO IX – DO BENEFÍCIO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

24. Após a fase de lances, se a proposta mais bem classificada não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte, e houver proposta de microempresa ou empresa de pequeno porte que seja igual ou até 5% (cinco por cento) superior à proposta mais bem classificada, proceder-se-á da seguinte forma:
- 24.1. A microempresa ou a empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá, no prazo de 5 (cinco) minutos, apresentar proposta de preço inferior à do **licitante** mais bem classificado e, se atendidas as exigências deste edital, ser contratada.
  - 24.2. Não sendo contratada a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada, na forma do subitem anterior, e havendo outros **licitantes** que se enquadram na condição prevista no caput, estes serão convocados, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.
  - 24.3. O convocado que não apresentar proposta dentro do prazo de 5 (cinco) minutos, controlados pelo Sistema, decairá do direito previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar n.º 123/2006.
  - 24.4. Na hipótese de não contratação nos termos previstos nesta cláusula, o procedimento licitatório prossegue com os demais **licitantes**.

#### SEÇÃO X – DO DIREITO DE PREFERÊNCIA

25. Este **Pregão** submete-se às regras relativas ao direito de preferência estabelecidas no Decreto n.º 7.174/2010.

#### SEÇÃO XI – DA NEGOCIAÇÃO

26. O **Pregoeiro** poderá encaminhar contraproposta diretamente ao **licitante** que tenha apresentado o lance mais vantajoso, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação.



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

## **SEÇÃO XII - DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA**

**27.** O **licitante** classificado provisoriamente em primeiro lugar deverá encaminhar, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contado da solicitação do **Pregoeiro**, por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema Comprasnet, em arquivo único, a proposta de preço adequada ao último lance, devidamente preenchida na forma do Anexo IV deste edital.

**27.1.** Em caráter de diligência, os documentos remetidos por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema Comprasnet poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada, a qualquer momento. Nesse caso, os documentos deverão ser encaminhados, no prazo estabelecido pelo **Pregoeiro**, ao Serviço de Pregão e Cotação Eletrônica do Tribunal de Contas da União, situado no Setor de Administração Federal Sul – SAFS, quadra 04, lote 1, Anexo I, sala 143, CEP 70.042-900, Brasília-DF.

**27.2.** O **licitante** que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação indicada nesta cláusula, será desclassificado e sujeitar-se-á às sanções previstas neste edital.

**28.** O **Pregoeiro** examinará a proposta mais bem classificada quanto à compatibilidade do preço ofertado com o valor estimado e à compatibilidade da proposta com as especificações técnicas do objeto.

**28.1.** O **Pregoeiro** poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do TCU ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar sua decisão.

**28.2.** Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

**28.3.** Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do **licitante**, para os quais ele renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração.

**28.4.** Não se admitirá proposta de preço cujo valor homem-hora seja superior ao orçado pelo TCU.

## **SEÇÃO XIII - DA DEMONSTRAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**29.** Não se exigirá demonstração dos serviços ofertados.



## SEÇÃO XIV - DA HABILITAÇÃO

30. A habilitação dos **licitantes** será verificada por meio do Sicaf (habilitação parcial) e da documentação complementar especificada neste edital.
31. Os **licitantes** que não atenderem às exigências de habilitação parcial no Sicaf deverão apresentar documentos que supram tais exigências.
32. Os **licitantes** deverão apresentar a seguinte documentação complementar:
- 32.1. comprovação de patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, quando qualquer dos índices Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral, informados pelo Sicaf, for igual ou inferior a 1;
  - 32.2. atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica em nome do **licitante**, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a prestação de serviços de suporte a produtos da plataforma Oracle em ambientes de TI com, pelo menos, 1.000 (mil) estações de rede;
  - 32.3. declaração do **licitante** se comprometendo a alocar, para realização dos serviços, somente profissionais com qualificação igual ou superior às definidas nas especificações técnicas anexas a este edital;
33. O **Pregoeiro** poderá consultar sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, para verificar as condições de habilitação dos **licitantes**.
34. Os documentos que não estejam contemplados no Sicaf deverão ser remetidos em conjunto com a proposta de preços indicada na condição 27, em arquivo único, por meio da opção “Enviar anexo” do sistema Comprasnet, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contado da solicitação do **Pregoeiro**.
- 34.1. Em caráter de diligência, os documentos remetidos por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema Comprasnet poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada, a qualquer momento. Nesse caso, os documentos deverão ser encaminhados, no prazo estabelecido pelo **Pregoeiro**, ao Serviço de Pregão e Cotação Eletrônica do Tribunal de Contas da União, situado no Setor de Administração Federal Sul – SAFS, quadra 04, lote 1, Anexo I, sala 143, CEP 70.042-900, Brasília-DF.
  - 34.2. Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados deverão estar em nome do **licitante**, com indicação do número de inscrição no CNPJ.
  - 34.3. Todos os documentos emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa, efetuada por tradutor juramentado, e também devidamente consularizados ou registrados no cartório de títulos e documentos.
  - 34.4. Documentos de procedência estrangeira, mas emitidos em língua portuguesa, também deverão ser apresentados devidamente consularizados ou registrados em cartório de títulos e documentos.



- 34.5. Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica e regularidade fiscal deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz.
- 34.6. Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, havendo alguma restrição na comprovação de regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.
- 34.7. A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital, e facultará ao **Pregoeiro** convocar os **licitantes** remanescentes, na ordem de classificação.
35. Se a proposta não for aceitável ou se o **licitante** não atender às exigências de habilitação, o **Pregoeiro** examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este edital.
36. Constatado o atendimento às exigências fixadas neste edital, o **licitante** será declarado vencedor.

## SEÇÃO XV – DO RECURSO

37. Declarado o vencedor, o **Pregoeiro** abrirá prazo de 30 (trinta) minutos, durante o qual qualquer **licitante** poderá, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso.
- 37.1. A falta de manifestação no prazo estabelecido autoriza o **Pregoeiro** a adjudicar o objeto ao **licitante** vencedor.
- 37.2. O **Pregoeiro** examinará a intenção de recurso, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, em campo próprio do sistema.
- 37.3. O **licitante** que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar as razões do recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de 3 (três) dias, ficando os demais **licitantes**, desde logo, intimados a apresentar contrarrazões, também via sistema, em igual prazo, que começará a correr do término do prazo do recorrente.
38. Para justificar sua intenção de recorrer e fundamentar suas razões ou contrarrazões de recurso, o **licitante** interessado poderá solicitar vista dos autos a partir do encerramento da fase de lances.
39. As intenções de recurso não admitidas e os recursos rejeitados pelo **Pregoeiro** serão apreciados pela autoridade competente.





40. O acolhimento do recurso implicará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

#### SEÇÃO XVI – DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

41. O objeto deste **Pregão** será adjudicado pelo **Pregoeiro**, salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação caberá à autoridade competente para homologação.

42. A homologação deste **Pregão** compete ao Secretário-Geral de Administração do Tribunal de Contas da União.

43. O objeto deste **Pregão** será adjudicado globalmente ao **licitante** vencedor.

#### SEÇÃO XVII – DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

44. Depois de homologado o resultado deste **Pregão**, o **licitante** vencedor será convocado para assinatura do contrato, dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

44.1. Poderá ser acrescentada ao contrato a ser assinado qualquer vantagem apresentada pelo **licitante** vencedor em sua proposta, desde que seja pertinente e compatível com os termos deste edital.

44.2. Será exigida garantia do serviço de 1 (um) ano, contado do seu aceite pelo contratante.

45. O prazo para a assinatura do contrato poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pelo **licitante** vencedor, durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo TCU.

46. Por ocasião da assinatura do contrato, verificar-se-á por meio do Sicaf e de outros meios se o **licitante** vencedor mantém as condições de habilitação.

47. Quando o **licitante** convocado não assinar a contrato no prazo e nas condições estabelecidos, será convocado outro **licitante** para assinar o contrato, após negociações e verificação da adequação da proposta e das condições de habilitação, obedecida a ordem de classificação.



## SEÇÃO XVIII – DAS SANÇÕES

**48.** O **licitante** será sancionado com o impedimento de licitar e contratar com a União e será descredenciado no Sicaf e no cadastro de fornecedores do TCU, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo de multa de até 30% (trinta por cento) do valor estimado para a contratação e demais cominações legais, nos seguintes casos:

- 48.1.** cometer fraude fiscal;
- 48.2.** apresentar documento falso;
- 48.3.** fazer declaração falsa;
- 48.4.** comportar-se de modo inidôneo;
- 48.5.** não assinar o contrato no prazo estabelecido;
- 48.6.** deixar de entregar a documentação exigida no certame;
- 48.7.** não manter a proposta.

**49.** Para os fins do item 48.4, reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos artigos 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei n.º 8.666/93.

## SEÇÃO XIX – DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

**50.** Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá impugnar o ato convocatório deste **Pregão** mediante petição a ser enviada exclusivamente para o endereço eletrônico [cpl@tcu.gov.br](mailto:cpl@tcu.gov.br).

**51.** O **Pregoeiro**, auxiliado pelo setor técnico competente, decidirá sobre a impugnação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

**52.** Acolhida a impugnação contra este edital, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

**53.** Os pedidos de esclarecimentos devem ser enviados ao **Pregoeiro** até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente para o endereço eletrônico [cpl@tcu.gov.br](mailto:cpl@tcu.gov.br).

**54.** As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizadas no sistema eletrônico para os interessados.

## SEÇÃO XX – DISPOSIÇÕES FINAIS

**55.** Ao Secretário-Geral de Administração do Tribunal de Contas da União compete anular este **Pregão** por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, e revogar o certame por considerá-lo inoportuno ou inconveniente diante de fato superveniente, mediante ato escrito e fundamentado.

**55.1.** A anulação do **Pregão** induz à do contrato.

**55.2.** Os **licitantes** não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do



contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

**56.** É facultado ao **Pregoeiro** ou à autoridade superior, em qualquer fase deste **Pregão**, promover diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam ter sido apresentados para fins de classificação e habilitação.

**57.** No julgamento das propostas e na fase de habilitação, o **Pregoeiro** poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas e dos documentos e a sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação.

**57.1.** Caso os prazos definidos neste edital não estejam expressamente indicados na proposta, eles serão considerados como aceitos para efeito de julgamento deste **Pregão**.

**58.** Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória n.º 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, serão recebidos e presumidos verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel.

**59.** Aplicam-se às cooperativas enquadradas na situação do art. 34 da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, todas as disposições relativas às microempresas e empresas de pequeno porte.

**60.** Em caso de divergência entre normas infralegais e as contidas neste edital, prevalecerão as últimas.

**61.** Este **Pregão** poderá ter a data de abertura da sessão pública transferida por conveniência do TCU, sem prejuízo do disposto no art. 4, inciso V, da Lei n.º 10.520/2002.

## **SEÇÃO XXI – DOS ANEXOS**

**62.** São partes integrantes deste Edital os seguintes anexos:

**62.1.** Anexo I – Termo de Referência;

**62.2.** Anexo II – Especificações Técnicas;

**62.3.** Anexo III – Orçamento Estimativo;

**62.4.** Anexo IV – Modelo de Proposta de Preços;

**62.5.** Anexo V – Modelo de Declaração;

**62.6.** Anexo VI – Modelo de Ordem de Serviço;

**62.7.** Anexo VII – Mapeamento de Processo de Atendimento;

**62.8.** Anexo VIII – Minuta de Contrato.

**62.9.** Anexo IX – Modelo de Carta de Fiança Bancária para Garantia de Execução Contratual.



## **SEÇÃO XXII – DO FORO**

**63.** As questões decorrentes da execução deste Instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal, no Foro da cidade de Brasília, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, salvo nos casos previstos no art. 102, inciso I, alínea “d” da Constituição Federal.

Brasília, 01 de agosto de 2011.

**RENATO TEIXEIRA LEITE DE LA ROCQUE**

**Pregoeiro**



## ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. Objeto

Contratação dos serviços de suporte técnico *on-site* aos produtos da plataforma Oracle do TCU, em regime de empreitada por preço unitário.

### 2. Período de execução

O período de execução dos serviços será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, até o limite de 60 (sessenta) meses.

### 3. Local de execução

Os serviços serão executados na Secretaria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação do Tribunal de Contas da União – Setic, em Brasília-DF.

No caso de chamados de severidade 4 (ordens de serviço) e em situação excepcionais, mediante autorização prévia da Setic, parte dos serviços poderão ser executados fora das dependências do TCU, com o objetivo de preparar a melhor configuração a ser aplicada no Tribunal.

### 4. Implementação dos serviços

O **licitante** vencedor deverá estar apto para iniciar a execução dos serviços em, no máximo, 30 (trinta) dias corridos, contados da data de assinatura do contrato.

A data de início dos serviços deverá ser indicada pelo CONTRATADO, em comunicado formal ao Tribunal, com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis deste início.

O CONTRATADO encaminhará ao CONTRATANTE, antes da data de início dos serviços, relação nominal dos técnicos disponíveis para execução dos serviços, com indicação dos perfis exigidos, acompanhada dos currículos individuais e cópias dos certificados exigidos. Sempre que houver alteração da relação de técnicos, o CONTRATADO deverá remeter ao Tribunal, tempestivamente, lista atualizada, bem como currículos e cópias dos certificados dos novos técnicos incluídos na lista.

O CONTRATANTE analisará a documentação recebida, à luz das especificações, podendo solicitar a substituição dos profissionais que não possuam as qualificações mínimas exigidas para o perfil.

Apenas os técnicos formalmente indicados pelo CONTRATADO podem ser alocados para execução dos serviços, exceto em situações excepcionais mediante anuência prévia do CONTRATANTE.



No prazo de quinze dias, contados da assinatura do contrato, os representantes do CONTRATADO deverão participar de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe de técnicos do CONTRATANTE. O CONTRATANTE fará a convocação dos representantes do CONTRATADO até dois dias úteis de antecedência, quando fornecerá a pauta da reunião.

#### **4.1. Liquidação e pagamento**

O CONTRATADO poderá solicitar mensalmente o pagamento dos serviços executados e aceitos pelo Tribunal.

Para atendimento do item anterior, o CONTRATADO deverá encaminhar ao CONTRATANTE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços relatório de fechamento mensal, acompanhado da correspondente nota fiscal/fatura. Junto à nota fiscal/fatura deverá ser apresentada documentação que comprove a regularidade fiscal da empresa contratada.

O Relatório de Fechamento Mensal, conforme modelo especificado no Anexo VI, deve conter a relação de chamados e ordens de serviço executados e aceitos pelo Tribunal até o término do mês anterior, os indicadores de nível de serviço alcançados, o valor total a ser pago e a evolução do saldo contratual.

No prazo máximo de cinco dias úteis, contados do recebimento do relatório de fechamento mensal, o Tribunal deverá se certificar da correção deste e, se for o caso, atestar os serviços referentes à nota fiscal/fatura apresentada para fins de pagamento.

A nota fiscal/fatura emitida deverá conter apenas os serviços efetivamente executados e aceitos pelo Tribunal, conforme relatório de fechamento mensal.

No prazo máximo de dez dias úteis, contados do recebimento do relatório de fechamento mensal, poderá, a critério do CONTRATANTE, ser realizada reunião de fechamento mensal com a participação deste e do CONTRATADO, para tratar de eventuais melhorias na prestação dos serviços. A reunião de fechamento mensal será agendada com o CONTRATADO com no mínimo um dia útil de antecedência.

#### **5. Garantia dos serviços**

Após o aceite, os serviços executados no escopo da presente contratação terão garantia de 1 (um) ano.

O CONTRATANTE poderá solicitar, dentro do período de garantia, sem qualquer ônus adicional, a correção ou reexecução de serviços ou documentos entregues que apresentem problemas ou incorreções.

#### **6. Unidade responsável pelo termo de referência**

Secretaria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação - Setic.



TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO – TCU  
Secretaria de Licitações, Contratos e Patrimônio – SELIP  
Diretoria de Licitações – DILIC  
Serviço de Elaboração de Editais – SEE

**7. Unidade fiscalizadora do contrato**

Secretaria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação – Setic.



## ANEXO II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

### 1. Especificações técnicas

#### 1.1. Descrição geral dos serviços

O escopo dos serviços de suporte técnico *on site* abrange todos os produtos da plataforma Oracle que o Tribunal possui ou venha a adquirir na área de banco de dados e portal.

Ressalte-se, que o escopo da presente contratação não abrange exclusivamente a correção de problemas, mas visa, também, a implementação de uma sistemática de avaliação criteriosa e contínua do ambiente computacional, no sentido de antecipar soluções para potenciais problemas relacionados com o uso dos recursos tecnológicos da plataforma de produtos Oracle do TCU.

Assim, para cumprir todas as atividades previstas, o CONTRATADO deverá empregar esforços de técnicos treinados e certificados pelo fabricante dos produtos, visando uma atuação mais eficiente, e, ainda, utilizar sua estrutura de serviços para complementar a atuação de tais técnicos.

#### 1.2. Quantidade dos serviços

Para atender à demanda por serviços de suporte técnico a produtos da plataforma Oracle, estimou-se a necessidade de 600 horas-homem em um período de 12 meses.

Cabe ressaltar que a quantidade de serviços aqui indicada é estimativa e pode, a critério exclusivo do TCU, ser alterada para mais ou para menos, respeitados os limites legais.

#### 1.3. Serviços a serem executados

Os serviços a serem executados são os que seguem:

- 1.3.1. resolver problemas, sanar dúvidas e executar procedimentos relacionados com instalação, configuração, atualização, funcionamento e uso de produtos integrantes da plataforma Oracle do Tribunal que atendam às seguintes funcionalidades:
  - a) Servidor de Portal: compreendendo, dentre outros produtos Oracle para atendimento dessa linha de serviços, todos os componente do Internet Application Server 10g e do Oracle Portal 10g, incluindo, no mínimo, OC4J, OHS, Webcache, OID, Identity Manager, Ultra Search, Enterprise Security Search, Providers, Enterprise Manager, AD4J, Grid Control, Coherence, J2EE, XML, SOAP, UDDI, WSDL, SOA, BPEL, JVM JRockit, JVM Sun, bibliotecas java Oracle, Oracle JDBC e Oracle JDBC com hibernate, bem como quaisquer options Oracle da linha Servidores de Aplicações Oracle versão 10g;





- b) Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados: compreendendo, dentre outros produtos Oracle para atendimento dessa linha de serviços, todos os componentes do Database Server Enterprise Edition e suas ferramentas de administração e monitoramento, incluindo RAC, APEX, Enterprise Manager, Grid Control, Diagnostics Pack, Tuning Pack, Oracle Text, ASM, OCFS, Database Client, SQLNet, bem como quaisquer options Oracle da linha Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados;
- 1.3.2. apoiar a definição e a implementação de mecanismos permanentes de monitoramento dos serviços e servidores relacionados à plataforma de produtos Oracle, incluindo registros e atualizações nos *sites* cabíveis da Oracle (My Oracle Suports, metalink.oracle.com e/ou correlatos) e instalações e configurações de ferramentas para automatização;
- 1.3.3. avaliar a vulnerabilidade do Tribunal a eventuais falhas de segurança dos produtos Oracle, com o objetivo de indicar ao TCU as atualizações ou procedimentos necessários para eliminar ou mitigar as vulnerabilidades, e aplicar as atualizações ou realizar os procedimentos, caso autorizado;
- 1.3.4. criar, atualizar, modificar, alocar e realocar objetos de banco de dados;
- 1.3.5. instalar, configurar e manter o recurso ASM (Automatic Storage Management);
- 1.3.6. apoiar o gerenciamento de banco de dados e grid, utilizando as ferramentas Oracle Enterprise Manager e Oracle Grid Control;
- 1.3.7. resolver tempestivamente situações de lock, de baixo desempenho, de excessivo consumo de recursos da máquina e de falta de espaço em disco para trabalho e armazenamento de dados e logs;
- 1.3.8. analisar os ambientes de banco de dados e servidores de portal, bem como de suas aplicações, e adotar providências que otimizem as soluções e previnam a ocorrência de problemas, incluindo modificações de código que servirão como solução definitiva ou exemplo para outras implementações a serem realizadas pelo Tribunal;
- 1.3.9. executar procedimentos, resolver problemas e esclarecer dúvidas relacionados com instalação, configuração, atualização, funcionamento e uso dos softwares e interfaces para acesso aos produtos Oracle nas aplicações cliente-servidor, tais como BDE, ODBC, ADO, JDBC, hibernate e outros, em execução em estações ou servidores;
- 1.3.10. otimizar consultas ou procedimentos de atualização de banco de dados, de modo a melhorar seu desempenho e minimizar o consumo de recursos computacionais;
- 1.3.11. realizar sistematicamente ajustes de performance (tuning) dos ambientes de banco de dados transacional e DW e de servidor de portal;



- 1.3.12. executar e documentar procedimentos, resolver problemas e esclarecer dúvidas relacionados com instalação, configuração, integração, atualização e uso de aplicações Apex;
- 1.3.13. apoiar a elaboração de mecanismos para autenticação integrada de usuários dos servidores de aplicações;
- 1.3.14. instalar e configurar banco de dados e servidores de portal;
- 1.3.15. instalar, configurar e manter os servidores Apache do ambiente;
- 1.3.16. apoiar a alocação de discos para tablespaces dos bancos de dados Oracle e a estruturação de pastas nos servidores da Storage Area Network (SAN);
- 1.3.17. apoiar a definição e a manutenção de instalações padrões de programas clientes dos produtos Oracle para serem aplicadas nas estações da rede do Tribunal;
- 1.3.18. executar procedimentos, resolver problemas e esclarecer dúvidas relacionados com definição, configuração e uso de aplicações no Portal TCU;
- 1.3.19. desenvolver rotinas em Shell Linux (.sh) ou Windows (.bat) para automatizar procedimentos relacionados aos produtos Oracle.
- 1.3.20. solucionar problemas e otimizar a configuração do ambiente utilizando rotinas em SQL, PL/SQL ou Java;
- 1.3.21. apoiar o desenvolvimento de aplicações que utilizem padrão J2EE, XML, Web Services, hibernate e outros frameworks de uso comum no mercado, bem como APEX ou PL/SQL, no que disser respeito ao funcionamento de tais aplicações no ambiente Oracle e fornecer, quando necessário, exemplos reais de implementação no ambiente do Tribunal, para que possam ser replicados pelas equipes de desenvolvimento das aplicações do Tribunal, seja ele prestado por equipes internas ao TCU, ou por terceiros;
- 1.3.22. relacionar as atividades técnicas necessárias para a implantação, migração e testes dos ambientes de desenvolvimento, teste, homologação, produção e quaisquer outros necessários para o banco de dados, na plataforma Oracle;
- 1.3.23. instalar, configurar e preparar ambientes de desenvolvimento, teste, homologação, treinamento, produção e quaisquer outros necessários para banco de dados e servidores de portal, na plataforma Oracle;
- 1.3.24. apoiar a implantação, a manutenção e a execução de procedimentos de recuperação rápida de dados e de configuração dos servidores;
- 1.3.25. apoiar a definição, implantação, manutenção e execução de procedimentos de *backup/restore* de objetos dos ambientes de banco de dados e servidores de portal;
- 1.3.26. apoiar a implantação e manutenção de dispositivos de alta disponibilidade dos serviços;
- 1.3.27. instalar patches de correção nos softwares integrantes das soluções;



- 1.3.28. apoiar a instalação, a configuração de novas versões dos produtos, incluindo migração de dados, quando necessário;
- 1.3.29. analisar e propor ajustes nas permissões de acesso de usuários aos objetos de banco de dados, aos sistemas de arquivos, ao registro e aos demais componentes da solução, com vistas a torná-los menos suscetível a ataques;
- 1.3.30. apoiar a atualização do banco de dados de gerência da configuração (CMDDB) e as bases de conhecimento do Tribunal com a configuração atual e os procedimentos corretos para operação, instalação, manutenção, atualização e correto funcionamento do ambiente;
- 1.3.31. programar, de acordo com padrões fornecidos pelo TCU, as ferramentas de monitoramento em uso no Tribunal para monitorar os ambientes, *hosts* e serviços relacionados com os produtos Oracle.
- 1.3.32. elaborar documentação as built sobre implementações e scripts padronizados para correção de problemas na configuração dos produtos, nos meios, ferramentas e padrões especificados pelo Tribunal;
- 1.3.33. informar às pessoas indicadas pelo Tribunal, por escrito na forma de relatório ou e-mail, por telefone ou pessoalmente, a descrição dos problemas vivenciados e as soluções aplicadas;
- 1.3.34. sugerir, dentre as opções de configuração possíveis, a que melhor se aplica ao TCU e implementar da melhor forma possível a escolha do Tribunal; e
- 1.3.35. por solicitação do TCU ou por iniciativa própria, para resolver problemas do Tribunal, interagir com o Suporte Oracle por meio da utilização do serviço de suporte contratado pelo TCU, e realizar dentre outras, as seguintes ações: submeter dúvidas e problemas do TCU ou relacionadas ao seu ambiente ao Suporte Oracle, responder dúvidas do Suporte Oracle, executar planos de ação, submeter resultados, baixar e aplicar patches, tomar conhecimento de documentação específica.

#### **1.4. Perfis profissionais e qualificação mínima exigida**

Os serviços deverão ser executados por técnicos do CONTRATADO, treinados e capacitados nos produtos e tecnologias objetos do serviço, de acordo com os perfis e qualificações definidos adiante.

- 1.4.1. Gerente de projeto de TI (gestor do contrato):
  - a) atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome do profissional, que comprove a gerência de projeto de suporte técnico de solução de TI, sendo o projeto com no mínimo 300 horas-homem.
- 1.4.2. Perfil Administrador de Banco de Dados Oracle:
  - a) com certificação OCP - Oracle Database 11g Administrator Certified Professional;



- b) atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome do profissional, que comprove a execução de serviços de administração de banco de dados Oracle 11g Release 2 ou superior, num mínimo de 150 horas-homem.

1.4.3. Perfil Administrador de portal:

- a) com certificação OCA – Oracle Application Server 10g Administrator;
- b) atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome do profissional, que comprove a execução de serviços de administração de portal Oracle versão 10g, num mínimo de 150 horas-homem.

1.4.4. Perfil Administrador e desenvolvedor Apex:

- a) com certificação de conclusão de curso específico sobre Apex 3 com carga horária mínima de 20h;
- b) com certificação OCP - Oracle Database 11g Administrator Certified Professional;
- c) atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome do profissional, que comprove a execução de serviços de desenvolvimento e administração de ambiente Apex versão 3 ou superior, num mínimo de 150 horas-homem.

Serão aceitos certificados de cursos e comprovação de experiência profissional em versões de produtos superiores às especificadas.

Em caso de liberação de novas versões de certificação nos produtos utilizados pelo Tribunal, o TCU poderá requerer que o CONTRATADO apresente profissionais com certificação atualizada no prazo máximo de um ano após a liberação da nova versão.

O CONTRATADO está obrigado a alocar pelo menos um profissional de cada um dos perfis definidos anteriormente para atendimento a chamados. Nesse sentido, o CONTRATADO deverá alocar, no mínimo, quatro profissionais, um de cada perfil exigível, na hipótese de abertura de chamados simultâneos.

## 1.5. Disponibilidade dos serviços

Os serviços devem estar disponíveis para serem utilizados 24 horas por dia, 7 dias por semana, de segunda a sexta-feira, sábados, domingos, feriados e pontos facultativos.

A execução dos serviços ocorrerá, em condições normais, dentro do horário de funcionamento do Tribunal, ou seja, nos dias úteis, no horário de 8h às 20h. Excepcionalmente, no caso de chamado de severidade 1 em aberto ou quando a atividade ensejar parada de serviço crítico de TI, o trabalho será realizado fora do horário normal de funcionamento do Tribunal.

Entende-se por serviço crítico os providos pelos seguintes ambientes: ambiente de Produção; ambiente de Aceite em período de homologação de sistemas; ambiente de Treinamento em período de treinamento sobre o uso de sistemas.



Estima-se que até 15% (quinze por cento) do total de horas de trabalho contratadas poderão ser realizadas em horários noturnos e em dias não úteis. Tal percentual é somente uma estimativa e poderá ser ultrapassado, se necessário, sem que haja qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE.

#### **1.6. Canal de acesso aos serviços**

Sistema de informação, na plataforma Web, provido pelo CONTRATANTE para gestão de chamados de suporte técnico. Para atender aos casos de indisponibilidade do sistema do CONTRATANTE, o CONTRATADO deverá informar um número telefônico local ou de discagem gratuita, que deverá atender as exigências de disponibilidade previstas no contrato.

### **2. Modelo de execução dos serviços**

Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e o CONTRATADO como responsável pela execução operacional dos serviços e gestão de seus recursos humanos e físicos.

Os serviços executados no escopo da contratação podem envolver a execução de atividades pontuais para atender a necessidades específicas, ou atividades de rotina, que devem ser executadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho do Tribunal.

Quaisquer serviços ou procedimentos realizados pela empresa contratada deverão ser previamente autorizados pelo Tribunal, exceto interação com o Suporte Oracle por meio do serviço contratado pelo Tribunal, se necessário à resolução de problemas, e abertura e acompanhamento de chamados junto ao fabricante.

Os serviços de suporte serão realizados pelo CONTRATADO sob supervisão dos analistas do Tribunal.

#### **2.1. Solicitação dos serviços**

Os serviços serão solicitados pelo CONTRATANTE por meio da abertura de chamados de suporte técnico em sistema de informação (sistema de gestão de chamados), provido pelo CONTRATANTE para gestão dos serviços. Os chamados poderão ser abertos a qualquer hora do dia ou da noite, tanto em dias úteis, como nos finais de semana, feriados e pontos facultativos.

Em caso de indisponibilidade do sistema de gestão de chamados provido pelo CONTRATANTE, os chamados poderão ser abertos por meio de telefone local (DDD 61) ou de discagem gratuita (0800).

Uma notificação da abertura dos chamados abertos será encaminhada para endereço eletrônico indicado pelo CONTRATADO, que fará uso do sistema de gestão de chamados provido pelo CONTRATANTE, para atualizar as informações relacionadas ao atendimento de cada chamado.



Ao abrir um chamado, o CONTRATANTE poderá agendar data e hora para início do atendimento, devendo o CONTRATADO sugerir o melhor perfil profissional para a prestação do serviço.

O CONTRATANTE compromete-se a não solicitar serviços que demandem a alocação concomitante de mais de um técnico de cada perfil profissional definido, exceto mediante acordo com o CONTRATADO. A exceção será no caso de ocorrência de chamado de severidade 1.

## **2.2. Chamados de suporte técnico**

Os chamados de suporte técnico representam a solicitação formal de serviços de suporte ao CONTRATADO e devem ser atendidos de acordo com os critérios e parâmetros estabelecidos para execução dos serviços.

O chamado deve conter uma descrição detalhada do problema, a indicação dos itens de configuração afetados, e o nome e telefone do servidor do Tribunal responsável pelo acompanhamento do serviço. O CONTRATANTE poderá ainda anexar ao chamado documentos ou imagens que auxiliem na identificação do problema, sugerir o perfil profissional adequado para a execução do serviço e, se for o caso, agendar data e hora para o atendimento.

No caso de chamados com nível de severidade 4 (ordens de serviço), o chamado deve conter a descrição dos serviços a serem executados de forma a facilitar elaboração da OS. Cabe ao CONTRATADO, com apoio do CONTRATANTE, o detalhamento do serviço a ser executado, incluindo requisitos funcionais e não funcionais, premissas, restrições, riscos e demais informações necessárias à correta execução dos serviços.

### **2.2.1. Severidade dos chamados de suporte técnico**

Os chamados de suporte técnico serão classificados por severidade, dependendo do impacto que o problema a ser resolvido possa causar ao ambiente computacional do Tribunal, sendo possíveis os seguintes níveis de severidade:

- a) severidade 1 – chamado para restabelecer serviço de TI que esteja parado;
- b) severidade 2 – chamado para restabelecer serviço de TI que não esteja operando corretamente, apresente problema de desempenho ou esteja sob risco de parada;
- c) severidade 3 – chamado para esclarecimento de dúvidas, configurações do ambiente e resolução de problemas de baixo risco;
- d) severidade 4 – chamados executados por meio de ordens de serviço, que são destinados à elaboração de diagnóstico, avaliação e *tunning* de ambiente, resolução de problemas, customização de funcionalidades, documentação de procedimentos implementação de procedimentos de evolução de versão de produto e aplicação de melhorias e correções.



### **2.3. Sistema de gestão de chamados**

O sistema de gestão de chamados será provido pelo CONTRATANTE, na plataforma Web, e estará disponível para consulta e atualização do CONTRATADO, respeitados os perfis e níveis de acesso definidos.

Na eventual indisponibilidade do sistema serão adotados procedimentos de contingência que permitam a continuidade dos serviços de modo a não prejudicar os processos de trabalho do Tribunal. Caso o CONTRATADO depare-se com situação de indisponibilidade do sistema, deve documentar a situação com a captura da tela de erro e informar o ocorrido ao Tribunal. Quando o sistema voltar ao funcionamento normal, o CONTRATADO deve atualizar todos os andamentos ocorridos no chamado e que sejam passíveis de registro.

O CONTRATADO deve encaminhar ao Tribunal, antes do início da execução dos serviços, relação de técnicos que poderão ter acesso ao sistema de gestão de chamados, contendo nome e CPF de cada profissional.

### **2.4. Atendimento a chamados**

O processo de acompanhamento do atendimento do chamado será efetuado por meio do sistema de gestão de chamados provido pelo CONTRATANTE, que estará disponível para consulta e atualização do CONTRATADO. Cada ação executada pelo CONTRATADO e que seja passível de controle deverá ser por ele registrada no sistema.

Os chamados abertos serão analisados pelo CONTRATADO, que irá identificar os perfis profissionais mais indicados para o atendimento e encaminhar o técnico, ou a equipe de técnicos, ao Tribunal para a execução dos serviços, dentro dos prazos de atendimento previstos.

O técnico, ou equipe técnica, do CONTRATADO deve, nos prazos estabelecidos, apresentar-se a servidor do Tribunal, designado no chamado como responsável pelo acompanhamento do serviço, solicitar autorização para iniciar o atendimento, atualizar o estado do chamado para “em andamento” e iniciar a execução dos serviços.

O TCU, por decisão unilateral devidamente justificada, poderá solicitar a substituição do técnico que está prestando o atendimento por outro. A solicitação de substituição será registrada no sistema de acompanhamento de chamados (ou por telefone em caso de indisponibilidade deste) e o CONTRATADO terá o prazo equivalente ao prazo de início de atendimento do chamado para efetuar a substituição.

Após a conclusão e entrega do serviço, o CONTRATADO deverá atualizar o estado do chamado para “Em homologação”, o que significa que os serviços foram integralmente executados e encontram-se disponíveis para aceite pelo Tribunal.

Caso os serviços tenham sido adequadamente prestados, o chamado será aceito pelo Tribunal pela atualização do seu estado para “Homologado pelo cliente”. Para indicar que o serviço foi concluído, o Tribunal atualizará, em seguida, o estado do





chamado para “Resolvido, concluído”. Uma vez fechado, o chamado poderá ser incluído na próxima fatura do CONTRATADO.

Caso o chamado não tenha sido atendido adequadamente, os motivos da rejeição do serviço serão registrados no sistema e o Tribunal atualizará o estado do chamado para “Reaberto, aguarda atendimento”.

No caso de chamados de severidade 4, a execução dos serviços será controlada pela abertura de dois chamados: um primeiro que visa à elaboração da ordem de serviço - OS e outro para a execução dos serviços acordados na OS.

A fase de atendimento do primeiro chamado, ou seja, todo o período de tempo em que o chamado se encontra no estado “Em andamento”, tem por objetivo a elaboração da ordem de serviço para solução do chamado.

Após a elaboração da ordem de serviço, o CONTRATADO deverá atualizar o estado do chamado para “Em homologação”, o que significa que a ordem de serviço foi elaborada e o documento se encontra anexado ao chamado para aprovação pelo CONTRATANTE. Caso a ordem de serviço seja aprovada, o estado do chamado será atualizado para “Homologado pelo cliente” e, a partir desse momento, os níveis de serviço serão controlados por um chamado filho.

Caso a ordem de serviço seja rejeitada, os motivos da rejeição serão registrados no sistema e o chamado retornará ao estado “Reaberto, aguarda atendimento”.

Para a execução dos trabalhos previstos na Ordem de Serviço, será aberto um chamado filho, vinculado ao chamado principal. Ao iniciar a execução dos serviços da OS, o CONTRATADO deverá alterar o estado do chamado para “Em andamento”.

Após a conclusão e entrega do serviço, a contratada deverá atualizar o chamado filho para o estado “Em homologação”, o que significa que todos os produtos e serviços da ordem de serviço foram integralmente executados e encontram-se disponíveis para aceite pelo Tribunal.

Caso todos os produtos e serviços previstos na ordem de serviço tenham sido adequadamente executados, o chamado será aceito pelo Tribunal por meio da alteração do estado do chamado filho para “Homologado pelo cliente”. Com o aceite, o chamado filho e o principal terão seus estados atualizados para “Resolvido, concluído” e poderão ser incluídos na próxima fatura do CONTRATADO. Caso contrário, os motivos da rejeição do serviço serão registrados no sistema e o chamado filho retornará ao estado “Reaberto, aguarda atendimento”, mantendo o chamado principal no estado “Homologado pelo cliente”.

Poderá haver suspensão de contagem de prazos para chamados que necessitem de providência por parte do fabricante, desde que o CONTRATADO comprove que efetuou todos os esforços necessários junto ao fabricante para a solução das pendências. Uma vez que o CONTRATADO é responsável pela abertura e acompanhamento de chamados junto ao fabricante, ele deve efetuar as gestões necessárias para priorizar, reclassificar ou escalonar o chamado, de modo a resolver o problema no menor tempo possível. A suspensão ocorrerá apenas quando for





realmente necessária a atuação do fabricante e for configurada situação em que o CONTRATADO não tem mais condições de atuação, após executados todos os procedimentos e verificações documentadas em manuais e *sites* do fabricante, isto é, quando estiver caracterizada falha no *software* ou em sua documentação.

O prazo de solução dos chamados poderá ser prorrogado, a critério exclusivo do Tribunal, caso o CONTRATADO apresente, tempestivamente, razões de justificativa que comprovem a ocorrência de fatos que fogem ao controle do CONTRATADO e impedem a solução do chamado no tempo estabelecido. No caso de chamados de severidade 4 (ordens de serviço) as justificativas devem ser apresentadas por meio de relatório de impacto.

Os chamados poderão ser cancelados, a critério exclusivo do Tribunal, mediante prévia justificativa. As horas trabalhadas poderão ser computadas para fins de faturamento, desde que o motivo de cancelamento não envolva incapacidade do CONTRATADO na resolução do problema nos tempos estabelecidos.

## **2.5. Documentação dos serviços**

Para que o chamado seja considerado concluído e possa ser entregue pelo CONTRATADO para avaliação do Tribunal, os serviços executados devem ser adequadamente documentados no formato e em meio indicado pelo Tribunal, o que pode compreender a atualização de “wiki” e outras bases de conhecimento. A documentação entregue deve ser detalhada o suficiente para esclarecer os procedimentos executados e permitir que servidores do Tribunal possam repetir tais procedimentos no futuro.

Caso seja necessária a elaboração de documentação extensa e detalhada dos procedimentos executados, incluindo justificativas técnicas, esclarecimentos adicionais, esquemas gráficos, e orientações complexas, o Tribunal aceitará a entrega do chamado com documentação simplificada e poderá solicitar ao CONTRATADO a elaboração da documentação completa por meio da abertura de um chamado de severidade 4 (ordem de serviço).

## **2.6. Avaliação dos serviços**

Os serviços serão avaliados em reuniões de fechamento mensal e, a critério do Tribunal, em reuniões extraordinárias convocadas especificamente para esse fim. A avaliação levará em consideração os indicadores e metas estabelecidos e alcançados, bem como o cumprimento das demais exigências contratuais.

Nas reuniões de avaliação serão discutidos aspectos relacionados à qualidade dos serviços e serão formuladas recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para a melhoria contínua da qualidade dos serviços.

## **2.7. Remuneração dos serviços**

A remuneração dos chamados de severidade 1, 2 e 3 será correspondente ao valor de cinco horas-homem, independentemente do número de profissionais alocados para a resolução do problema e da quantidade de horas efetivamente



trabalhadas para o atendimento do chamado, desde que os níveis de serviço definidos não sejam ultrapassados.

A remuneração dos chamados de severidade 1, 2 e 3 considerará o resultado do serviço contratado e não o tempo gasto para o seu atendimento, além de considerar os níveis de serviço estabelecidos.

A critério do Tribunal, poderá ser aceito como resultado do atendimento do chamado de severidade 1, 2 ou 3, dentro do seu nível de serviço estabelecido, com a devida justificativa por parte da empresa contratada, a descrição da causa-raiz do problema descrito no chamado, juntamente com a relação de ações necessárias para a sua solução, ou a relação das configurações que deverão ser efetuadas para o atendimento do chamado, juntamente com a relação de ações necessárias para a sua realização. Deve ser informada também a quantidade de horas-homem que serão necessárias para a execução dessas ações. Assim, essas ações poderão ser posteriormente executadas por meio de chamado de severidade 4.

No caso descrito no parágrafo anterior, o Tribunal abrirá uma Ordem de Serviço correspondente a um chamado de severidade 4 para implementação das ações a serem realizadas, cujo valor de remuneração será correspondente à quantidade de horas-homem estimada nesse plano de ação. Neste caso, o chamado original, de severidade 1, 2 ou 3, não será remunerado. Porém, as horas de serviço efetivamente prestado até a conclusão do plano de ação poderão, a critério do Tribunal, com a devida justificativa, ser incluídas na remuneração da Ordem de Serviço.

Os chamados de severidade 4 são executados por meio de ordens de serviço e serão remunerados de acordo com o valor nelas estabelecido, independentemente do número de profissionais alocados ou do tempo efetivamente gasto na execução dos serviços. **Nesse caso, a remuneração é por empreitada.**

O valor da ordem de serviço é estimado com base no número de horas-homem acordado entre as partes para a execução dos serviços pelos técnicos do CONTRATADO. Não são incluídos na ordem de serviço, nem computados para efeito de remuneração, os serviços executados pelo CONTRATADO para compreensão da demanda, entendimento dos requisitos, elaboração da OS e acompanhamento gerencial dos chamados.

Após a assinatura da ordem de serviços, quaisquer mudanças que se fizerem necessárias somente poderão ocorrer mediante concordância das partes e assinatura de relatório de impacto, contendo justificativas plausíveis.

As ordens de serviço e os chamados só serão considerados concluídos após a entrega e aceite de todos os produtos neles previstos.

Eventuais descumprimentos dos níveis de serviço para os chamados de severidade 1, 2, 3 e 4 poderão ser desconsiderados para efeito de sanção, desde que as causas do atraso sejam justificadas pelo CONTRATADO e as justificativas aceitas pelo CONTRATANTE.

### 3. Níveis de serviços

Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar fatores como qualidade, desempenho e disponibilidade dos serviços. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados à severidade e ao estado dos chamados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pelo CONTRATADO e pelo CONTRATANTE, conforme tabelas adiante.

#### 3.1. Indicadores operacionais

| Nº | Indicador   | Fórmula de cálculo  | Unidade de medida | Meta exigida |
|----|---|---|-------------------|--------------|
| 1  | Tempo de início de atendimento de chamado de severidade 1   | Data/hora do início do atendimento do chamado –<br>Data/hora da abertura do chamado     | horas corridas    | $\leq 2$     |
| 2  | Tempo de reinício de atendimento de chamado de severidade 1 | Data/hora do reinício do atendimento do chamado –<br>Data/hora da reabertura do chamado | horas corridas    | $\leq 1$     |
| 3  | Tempo de solução de chamado de severidade 1                 | tempo total do chamado no estado “Em andamento”   | horas corridas    | $\leq 4$     |
| 4  | Tempo de início de atendimento de chamado severidade 2      | Data/hora do início do atendimento do chamado –<br>Data/hora da abertura do chamado     | horas úteis       | $\leq 4$     |
| 5  | Tempo de reinício de atendimento de chamado severidade 2    | Data/hora do reinício do atendimento do chamado –<br>Data/hora da reabertura do chamado | horas úteis       | $\leq 2$     |
| 6  | Tempo de solução de chamado severidade 2                    | tempo total do chamado no estado “Em andamento”   | horas úteis       | $\leq 8$     |
| 7  | Tempo de início de atendimento de chamado severidade 3      | Data/hora do início do atendimento do chamado –<br>Data/hora da abertura do chamado     | horas úteis       | $\leq 16$    |
| 8  | Tempo de reinício de atendimento de chamado severidade 3    | Data/hora do reinício do atendimento do chamado –<br>Data/hora da reabertura do chamado | horas úteis       | $\leq 8$     |
| 9  | Tempo de solução de chamado severidade 3                    | tempo total do chamado no estado “Em andamento”   | dias úteis        | $\leq 5$     |
| 10 | Tempo de início de atendimento de chamado de severidade 4   | Data/hora do início do atendimento do chamado –<br>Data/hora da abertura do chamado     | dias úteis        | $\leq 3$     |
| 11 | Tempo de reinício de atendimento de chamado de severidade 4 | Data/hora do reinício do atendimento do chamado –<br>Data/hora da reabertura do chamado | dias úteis        | $\leq 1$     |
| 12 | Tempo de entrega de OS                                      | Data da entrega da OS –<br>Data/hora do início do atendimento do chamado                | dias úteis        | $\leq 10$    |



| Nº | Indicador                           | Fórmula de cálculo   | Unidade de medida | Meta exigida |
|----|-------------------------------------|--|-------------------|--------------|
| 13 | Tempo de atraso de OS               | Data da entrega do chamado filho –<br>Data do término acordada na OS   | dias úteis        | <= 5         |
| 14 | Taxa de rejeição de serviços        | $\frac{\sum (\text{Número de rejeições de chamados entregues no período})}{\sum (\text{Número de chamados do período})}$ | valor             | <= 0,2       |
| 15 | Tempo de aceite de chamado pelo TCU | Data do aceite do chamado –<br>Data da entrega do chamado  | dias úteis        | <= 7         |

Observações:

- cálculo de “horas corridas” é realizado com base na diferença entre a data/hora final e a data/hora inicial da contagem de prazo, considerando todo o período de tempo transcorrido entre as datas, incluindo horários noturnos, sábados, domingos, feriados e pontos facultativos;
- cálculo de “horas úteis” é realizado com base na diferença entre a data/hora final e a data/hora inicial da contagem de prazo, considerando apenas os períodos compreendidos no horário normal de funcionamento do Tribunal, ou seja, dias úteis, das 8 às 20 horas;
- cálculo de “dias úteis” é realizado com base na diferença entre a data final e a data inicial da contagem de prazo, considerando apenas os dias úteis de funcionamento do Tribunal. São excluídos da contagem sábados, domingos, feriados e pontos facultativos;
- “data/hora da abertura do chamado” é a data/hora de criação do chamado no sistema de gestão de chamados, ou, no caso de indisponibilidade do sistema, a data/hora da ligação telefônica. Para chamados de severidade 4, considera-se o chamado principal;
- “data/hora do início do atendimento do chamado” é a data/hora de início efetivo dos serviços para solução do chamado, registrada pelo sistema de gestão de chamados quando da mudança de estado do chamado para “Em andamento”. Para chamados de severidade 4, considera-se o chamado principal;
- “data/hora da reabertura do chamado” é a data/hora da reabertura do chamado no sistema de gestão de chamados, registrada pelo sistema quando da mudança de estado do chamado para “Reaberto, aguarda atendimento”. Para chamados de severidade 4, considera-se o chamado principal;
- “data/hora do reinício do atendimento do chamado” é a data/hora de reinício da execução dos serviços para solução do chamado, registrada pelo sistema de gestão de chamados quando da mudança de estado do chamado de “Reaberto, aguarda atendimento” para “Em andamento”. Para chamados de severidade 4, considera-se o chamado principal;



- h) “tempo total do chamado no estado “Em andamento”” é a soma dos tempos em que o chamado ficou no estado “Em andamento”;
- i) “data/hora da entrega do chamado” é a data/hora de conclusão dos serviços e entrega do chamado para aceite do Tribunal, registrada no sistema de gestão de chamados quando da mudança de estado do chamado para “Em homologação”. Para chamados de severidade 4, considera-se o chamado principal;
- j) “data de entrega da OS” é a data em que a contratada concluiu a elaboração do documento denominado ordem de serviço e entregou para aceite do Tribunal. Esta data é automaticamente registrada no sistema de gestão de chamados quando da mudança de estado do chamado para “Em homologação”;
- k) “data da entrega do chamado filho” é a data/hora de conclusão dos serviços e entrega do chamado filho de severidade 4 para aceite do Tribunal, registrada no sistema de gestão de chamados quando da mudança de estado do chamado filho para “Em homologação”;
- l) “data do término acordada na OS” é a data de término dos serviços prevista na OS;
- m) “data do aceite do chamado” é a data em que o chamado foi homologado pelo Tribunal, registrada no sistema de gestão de chamados quando o chamado é colocado no estado “Homologado pelo cliente”;
- n) no caso de agendamento de início de atendimento pelo contratante, esta data substitui a “data/hora do início do atendimento do chamado” utilizada pelos indicadores. Esse ajuste, no entanto, obriga a contratada a iniciar o atendimento na data/hora agendada;
- o) períodos de suspensão de atendimento autorizados pelo CONTRATANTE não serão computadas dentro dos tempos calculados;
- p) indicadores de nível de serviço serão calculados com base nos chamados a serem faturados por período; e
- q) critérios, condições e situações para a mudança de estado de chamados estão descritos no mapeamento de processo de atendimento em anexo.

Sempre que houver quebra dos níveis de serviço aqui especificados, o Tribunal poderá emitir ofício de notificação ao CONTRATADO, que terá prazo máximo de cinco dias úteis para apresentar as justificativas para as falhas verificadas. Caso não haja manifestação do CONTRATADO dentro desse prazo ou caso o Tribunal entenda ser improcedentes as justificativas, será iniciado processo de aplicação das sanções previstas.

### **3.2. Aceite de chamados**

O Tribunal terá um prazo de sete dias úteis para realizar o aceite de chamados de severidade 1, 2 e 3. Chamados de severidade 4 terão o prazo de aceite acordado entre as partes e especificado na ordem de serviço.



Para o aceite dos chamados, será feita a comparação entre os produtos entregues e os produtos descritos na ordem de serviço, considerando também os atributos de qualidade que forem exigidos. Se os produtos entregues não atenderem às características especificadas na ordem de serviço, o chamado será rejeitado.

#### **4. Proteção às informações do TCU**

Toda informação referente ao CONTRATANTE que o CONTRATADO vier a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços ora contratados não poderá, sob hipótese nenhuma, ser divulgada a terceiros sem expressa autorização do TCU.

O CONTRATANTE terá propriedade sobre todos os documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da presente contratação, que devem ser gerados e entregues de acordo com os padrões e formatos definidos pelo CONTRATADO.

Os recursos de TI não poderão ser utilizados pelo CONTRATADO para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação, exceto quando autorizado pelo CONTRATANTE.

#### **5. Descrição da configuração aproximada do ambiente do CONTRATANTE - parâmetros para dimensionamento** (expectativa de quantitativo durante a execução do contrato, passível de ampliação ou evolução)

##### **5.1. Servidores de bancos de dados:**

- 1 cluster SGBD Oracle (RAC) com três nós, atualmente na versão 11G Release 2, instalado sobre Sistema Operacional Red Hat Linux 5 – Enterprise Edition – Banco dos sistemas corporativos e do APEX.
- 1 cluster SGBD Oracle (RAC) com um nó, atualmente na versão 10.2, instalado sobre Sistema Operacional Red Hat Linux 4 – Enterprise Edition – Banco da Infraestrutura do Portal.
- 1 cluster SGBD Oracle (RAC) com um nó, atualmente na versão 11, instalado sobre Sistema Operacional Red Hat Linux 5 – Enterprise Edition – Banco do Warehouse Builder.
- 1 servidor SGBD Oracle, atualmente na versão 11G Release 2, instalado sobre Sistema Operacional Red Hat Linux 5 – Enterprise Edition – Banco de Desenvolvimento, Aceite, Treinamento, repositório de ferramentas, RMan.

##### **5.2. Servidores de aplicação:**

- 1 servidor de aplicação Oracle OAS, atualmente na versão 10.1.3, Java 6, instalado sobre Sistema Operacional Windows 2003 Server – Application Server dos sistemas e do APEX.



- 2 servidores de aplicação Oracle OAS, atualmente na versão 10.1.2, Java 6, instalados em cluster de WebCache e Farm de infraestrutura, sobre Sistema Operacional Red Hat Linux 4 – Enterprise Edition– Application Server do Portal.
- 1 servidor de aplicação Oracle OAS, atualmente na versão 10.1.3, Java 6, instalado sobre Sistema Operacional Windows 2003 Server – Application Server de desenvolvimento.

### **5.3. Estações de trabalho:**

- Mais de 3000 estações de trabalho distribuídas em rede local na sede em Brasília e por rede privada Wan em mais 28 localidades/estados client Oracle 8 ou 10.
- As estações acessam os servidores de aplicação por meio de navegador Internet Explorer ou Firefox.
- As estações acessam diretamente os servidores do banco de dados por meio de aplicações cliente/servidor, usando Borland Database Engine ou ADO.
- As aplicações cliente/servidor executadas nas estações situadas fora de Brasília-DF acessam o SGBD por meio de serviços de terminal (Citrix XenApp), instalados em 7 servidores executando sistema operacional Windows 2000 ou 2008 Server, com client Oracle 8 ou 10.

### **5.4. Acessos Web:**

- Mais de 10 acessos externos por segundo aos servidores de aplicação dos sistemas.
- Mais de 10 acessos internos por segundo aos servidores de aplicação dos sistemas.
- Mais de 20 acessos externos por segundo aos servidores de aplicação do Portal.
- Mais de 20 acessos internos por segundo aos servidores de aplicação do Portal.



### ANEXO III – ORÇAMENTO ESTIMATIVO

| Serviço  | Qtd. Horas<br>(12 meses) | Custo unitário<br>estimado<br>(valor da hora) | Custo Total<br>estimado<br>(12 meses) |
|--|--------------------------|---|---------------------------------------|
| Serviços de suporte técnico a produtos da plataforma Oracle do TCU | 600                      | R\$ 239,10                                    | R\$ 143.460,00                        |





#### ANEXO IV – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Pregão Eletrônico: n.º 44/ 2011

Objeto: Serviços de suporte técnico a produtos da plataforma Oracle do TCU.

Empresa: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

Endereço/Telefone: \_\_\_\_\_

Ao TCU,

Em atendimento ao Edital do Pregão em epígrafe, apresentamos a seguinte proposta de preços:

| Planilha de composição de custos e formação de preços (planilha de custos em R\$) |                          |                                   |                           |
|---|--------------------------|-----------------------------------|---------------------------|
| Serviço   | Qtd. Horas<br>(12 meses) | Custo unitário<br>(valor da hora) | Custo Total<br>(12 meses) |
| Serviços de suporte técnico a produtos da plataforma Oracle do TCU                | 600                      |                                   |                           |



## ANEXO V – MODELO DE DECLARAÇÃO

### ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA (OU DECLARAÇÃO)

Atestamos (ou declaramos) que a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ (MF) nº \_\_\_\_\_, inscrição estadual nº \_\_\_\_\_, estabelecida no (a) \_\_\_\_\_, executa (ou executou) serviços de \_\_\_\_\_ para este órgão (ou para esta empresa).

Atestamos (ou declaramos), ainda, que os compromissos assumidos pela empresa foram cumpridos satisfatoriamente, nada constando em nossos arquivos que a desabone comercial ou tecnicamente.

Local e data

\_\_\_\_\_  
Assinatura e carimbo do emissor

#### Observações:

- 1) Este atestado (ou declaração) deverá ser emitido em papel que identifique o órgão (ou empresa) emissor; e
- 2) o atestado (ou declaração) deverá estar visado pelo respectivo órgão fiscalizador, quando for o caso.



**ANEXO VI – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

| ORDEM DE SERVIÇO                         | Data: | NUM OS               |
|--|-------|----------------------|
| Prestação de serviços de suporte técnico |       | Contrato n.º XX/AAAA |
|  |       | EMPRESA CONTRATADA   |

**1. IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO**

|  |
|--|
|  |
|--|

**2. PRAZO PARA EXECUÇÃO**

| Início     | Término    |
|------------|------------|
| DD/MM/AAAA | DD/MM/AAAA |

**3. SERVIÇOS A SEREM REALIZADOS**

| Serviços de suporte técnico | Duração | Data da conclusão |
|-----------------------------|---------|-------------------|
|                             | XX h    | d/mm/aaa<br>a     |
|                             | XX h    | d/mm/aaa<br>a     |
|                             | XX h    | d/mm/aaa<br>a     |

**4. SERVIÇOS NÃO EXIGÍVEIS**

| Item | Serviços |
|------|----------|
| 1.   |          |
| 2.   |          |
| 3.   |          |

**5. PRODUTOS QUE SERÃO ENTREGUES**

| Item | Produtos | Data da Entrega |
|------|----------|-----------------|
| 1.   |          | dd/mm/aaaa      |
| 2.   |          | dd/mm/aaaa      |
| 3.   |          | dd/mm/aaaa      |

**6. PRODUTOS NÃO EXIGÍVEIS**

| Item | Produtos |
|------|----------|
| 1.   |          |

**7. CUSTOS**

|   | Qtd. Horas | Valor H/h (R\$) | Total (R\$)      |
|---|------------|-----------------|------------------|
| <u>Técnico especializado em suporte técnico</u> | <u>XX</u>  | <u>XXX,00</u>   | <u>XX.XXX,00</u> |



8. PARTICIPANTES

| Nome | E-mail | Telefone | Empresa |
|------|--------|----------|---------|
|      |        |          |         |
|      |        |          |         |
|      |        |          |         |

9. São partes integrantes da Ordem de Serviço, o edital **do pregão eletrônico n.º XX/AAAA** e o **contrato n.º XX/AAAA**.

Brasília, dd de mmmmmm de aaaa.

**NOME FISCAL CONTRATO**

<Função >

Secretaria de Infraestrutura de TI

**NOME REPRESENTANTE  
CONTRATADA**

<Função>

<Empresa>



### Termo de Aceite dos Serviços

| ORDEM DE SERVIÇO | NUM OS               |
|------------------|----------------------|
| TERMO DE ACEITE  | Contrato n.º XX/AAAA |
|                  | EMPRESA CONTRATADA   |

O presente termo visa atestar que os serviços prestados pela empresa <NOME EMPRESA CONTRATADA>, referente à <DESCRIÇÃO DO SERVIÇO>, conforme descrito na ordem de serviço <NÚMERO ORDEM SERVIÇO>, vinculada ao contrato XX/AAAA, foram concluídos e estão de acordo com o que foi pré-estabelecido na respectiva ordem de serviço.

Brasília, dd de mmmmm de aaaa.

#### NOME FISCAL CONTRATO

<Função >  
Secretaria de Infraestrutura de TI

**TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO**

Secretaria-Geral da Presidência

Secretaria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação

**ORDEM DE SERVIÇO**

Contrato nº XX/XXXX

Suporte técnico - OS-AAA-XX

**MODELO DE RELATÓRIO DE FECHAMENTO MENSAL****1. CHAMADOS ATENDIDOS**

| Num.  | Sev. | Data/hora abertura | Data/hora atendimento | Data/hora fechamento | Valor hora (R\$) | Total horas | Valor total (R\$) | Indicadores |               |
|-------|------|--------------------|-----------------------|----------------------|------------------|-------------|-------------------|-------------|---------------|
|       |      |                    |                       |                      |                  |             |                   | Tempo atend | Tempo solução |
| XX    | X    | XX/XX/XXXX XX:XX   | XX/XX/XXXX XX:XX      | XX/XX/XXXX XX:XX     | XXX,XX           | XX,XX       | XXX,XX            | XX:XX       | XX:XX         |
| XX    | X    | XX/XX/XXXX XX:XX   | XX/XX/XXXX XX:XX      | XX/XX/XXXX XX:XX     | XXX,XX           | XX,XX       | XXX,XX            | XX:XX       | XX:XX         |
| XX    | X    | XX/XX/XXXX XX:XX   | XX/XX/XXXX XX:XX      | XX/XX/XXXX XX:XX     | XXX,XX           | XX,XX       | XXX,XX            | XX:XX       | XX:XX         |
| XX    | X    | XX/XX/XXXX XX:XX   | XX/XX/XXXX XX:XX      | XX/XX/XXXX XX:XX     | XXX,XX           | XX,XX       | XXX,XX            | XX:XX       | XX:XX         |
| XX    | X    | XX/XX/XXXX XX:XX   | XX/XX/XXXX XX:XX      | XX/XX/XXXX XX:XX     | XXX,XX           | XX,XX       | XXX,XX            | XX:XX       | XX:XX         |
| Total |      |                    |                       |                      |                  | XX,XX       | XX,XX             |             |               |

**2. ORDENS DE SERVIÇOS EXECUTADAS**

| Num.  | Num. OS | Data/hora abertura | Data/hora atendimento | Data de início | Data de término | Valor hora (R\$) | Total horas | Valor total (R\$) | Indicadores  |               |              |
|-------|---------|--------------------|-----------------------|----------------|-----------------|------------------|-------------|-------------------|--------------|---------------|--------------|
|       |         |                    |                       |                |                 |                  |             |                   | Tempo atend. | Tempo entrega | Tempo atraso |
| XX    | XXXX-XX | XX/XX/XXXX XX:XX   | XX/XX/XXXX XX:XX      | XX/XX/XXXX     | XX/XX/XXXX      | XXX,XX           | XX,XX       | XXX,XX            | XXX          | XXX           | XXX          |
| XX    | XXXX-XX | XX/XX/XXXX XX:XX   | XX/XX/XXXX XX:XX      | XX/XX/XXXX     | XX/XX/XXXX      | XXX,XX           | XX,XX       | XXX,XX            | XXX          | XXX           | XXX          |
| Total |         |                    |                       |                |                 |                  | XX,XX       | XX,XX             |              |               |              |

### 3. RESUMO DE INDICADORES

| Indicador/Meta  | Total de chamados que alcançaram a meta | Total de chamados que não alcançaram a meta | Total de chamados |
|---|---|---|-------------------|
| Tempo de atendimento de chamado de severidade 1 menor ou igual a 2 horas corridas | XXX                                     | XXX   | XXX               |
| Tempo de solução de chamado de severidade 1 menor ou igual a 4 horas corridas     | XXX                                     | XXX   | XXX               |
| Tempo de atendimento de chamado severidade 2 menor ou igual a 4 horas úteis       | XXX                                     | XXX   | XXX               |
| Tempo de solução de chamado severidade 2 menor ou igual a 8 horas úteis           | XXX                                     | XXX   | XXX               |
| Tempo de atendimento de chamado severidade 3 menor ou igual a 16 horas úteis      | XXX                                     | XXX   | XXX               |
| Tempo de solução de chamado severidade 3 menor ou igual a 5 dias úteis            | XXX                                     | XXX   | XXX               |
| Tempo de atendimento de chamado de severidade 4 menor ou igual a 3 dias úteis     | XXX                                     | XXX   | XXX               |
| Tempo de entrega de OS menor ou igual a 10 dias úteis                             | XXX                                     | XXX   | XXX               |
| Tempo de atraso de OS menor ou igual a 5 dias úteis                               | XXX                                     | XXX   | XXX               |
| Tempo de aceite de chamado pelo TCU menor ou igual a 7 dias úteis                 | XXX                                     | XXX   | XXX               |
| Taxa de rejeição de serviços menor ou igual a 0,2                                 | XXX                                     | XXX   | XXX               |

### 4. RESUMO FINANCEIRO

| Serviço              | Total de chamados | Valor da hora (R\$) | Total de horas | Valor total (R\$) |
|----------------------|-------------------|---------------------|----------------|-------------------|
| Chamado Severidade 1 | XX                | XXX,XX              | XXX,XX         | XXX,XX            |
| Chamado Severidade 2 | XX                | XXX,XX              | XXX,XX         | XXX,XX            |
| Chamado Severidade 3 | XX                | XXX,XX              | XXX,XX         | XXX,XX            |



|                           |    |        |        |        |
|---------------------------|----|--------|--------|--------|
| Chamado Severidade 4 (OS) | XX | XXX,XX | XXX,XX | XXX,XX |
| Total                     |    |        | XXX,XX | XXX,XX |

## 5. SALDO CONTRATUAL

| Ano/mês<br>relatório | Serviços executados |                  |                   | Saldo do contrato |             |
|----------------------|---------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------|
|                      | Total horas         | Valor hora (R\$) | Valor Total (R\$) | Qtd. horas        | Valor (R\$) |
| -                    | -                   | -                | -                 | XXXX,XX           | XXX.XXX,XX  |
| XX/AAAA              |                     |                  |                   |                   |             |
| XX/AAAA              |                     |                  |                   |                   |             |

## 6. OBSERVAÇÕES/JUSTIFICATIVAS

Brasília, XX de xxxxxx de AAAA.

XXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Fiscalizador do Contrato  
TCU/Setic

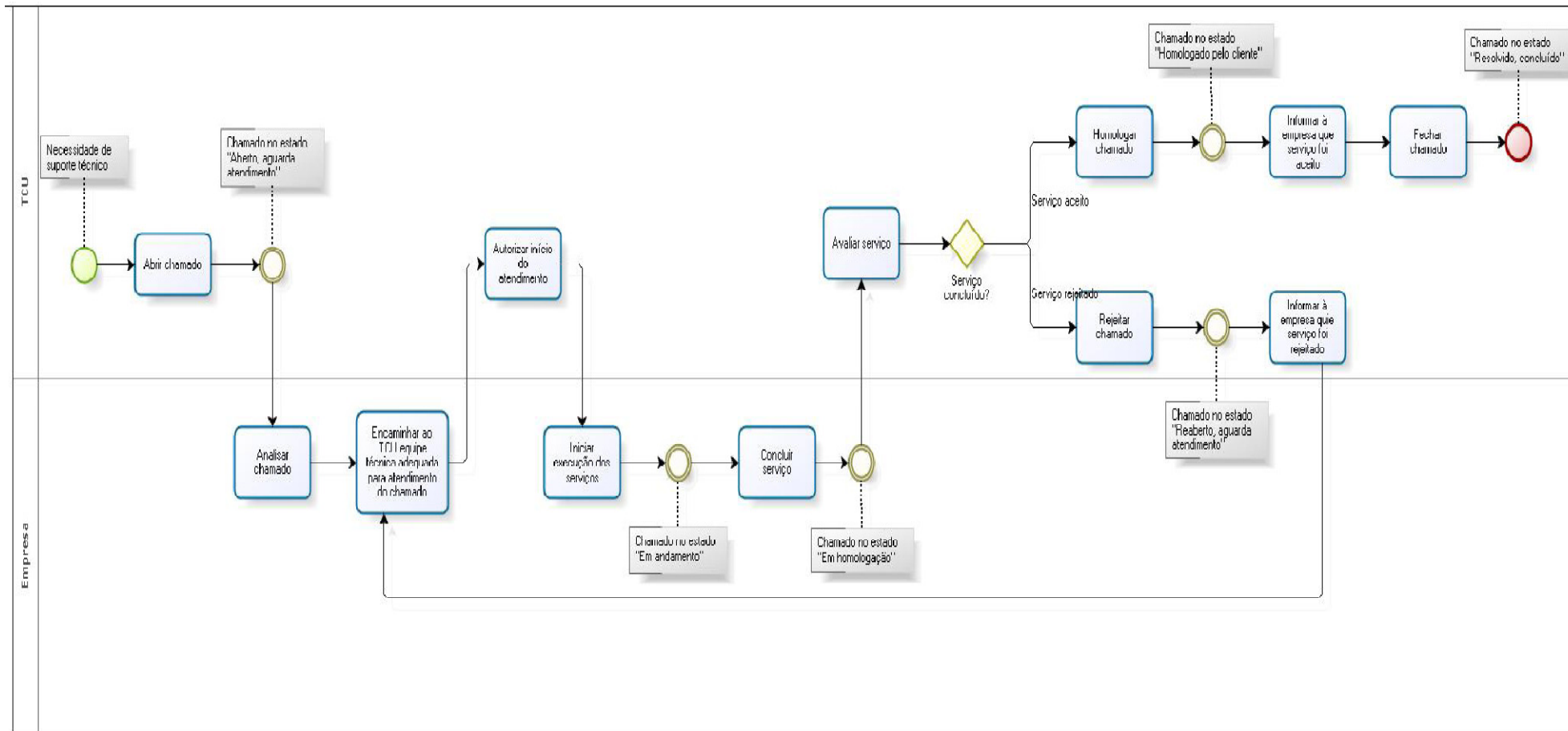
XXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Gerente de Projeto da empresa  
Empresa XXXXXXXX



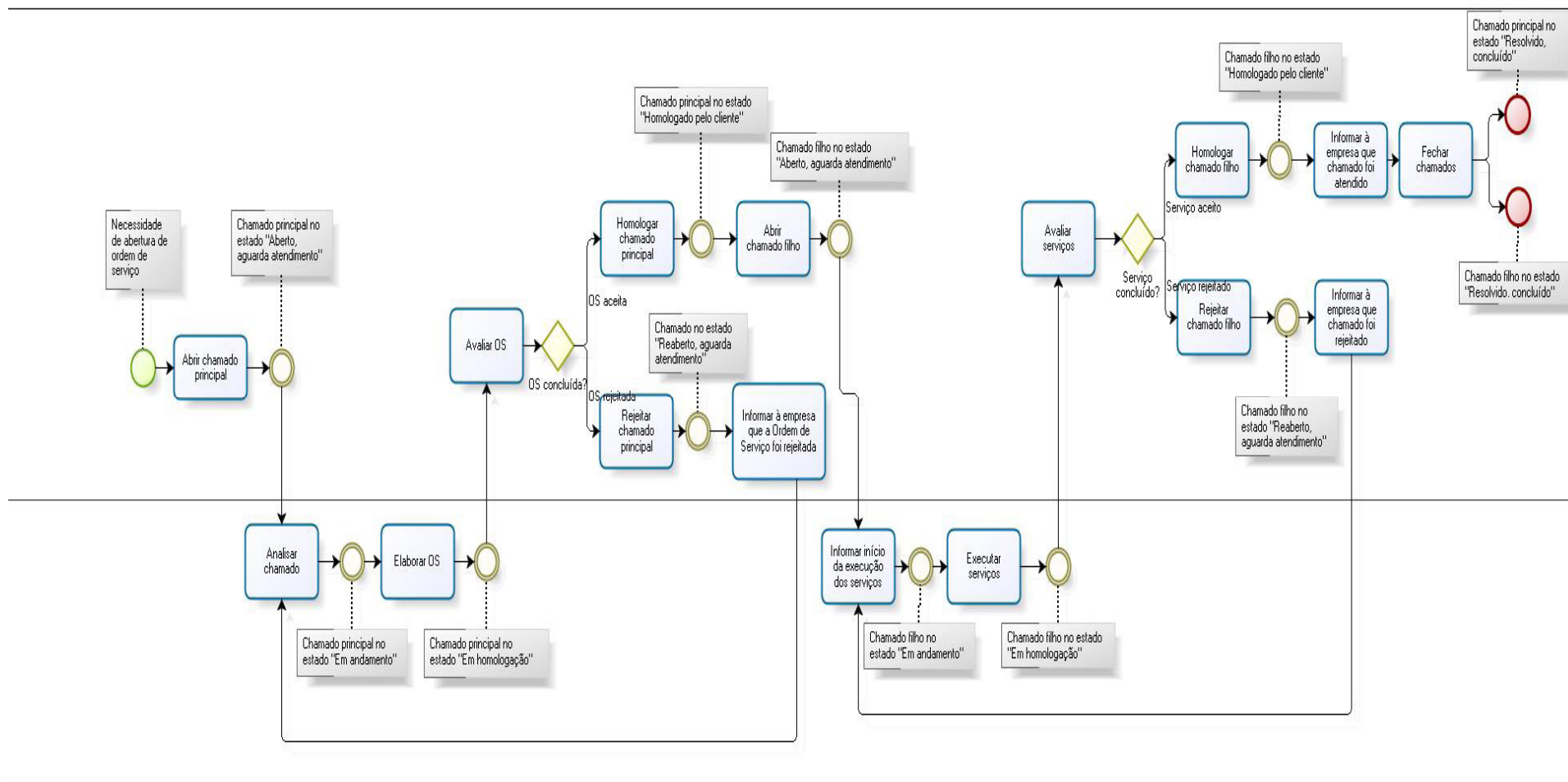


## ANEXO VII – MAPEAMENTO DE PROCESSO DE ATENDIMENTO

### Atendimento de chamado de suporte técnico de severidade 1, 2 ou 3



## Atendimento de chamados de suporte técnico de severidade 4 – Ordem de Serviço





## ANEXO VIII – MINUTA DO CONTRATO

**TERMO DE CONTRATO N.º \_\_\_\_/20\_\_ QUE ENTRE SI CELEBRAM O TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO E A EMPRESA \_\_\_\_ PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO *ON-SITE* AOS PRODUTOS DA PLATAFORMA ORACLE DO TCU.**

**CONTRATANTE:** A União, por intermédio do Tribunal de Contas da União[/se for o caso, indicar também o nome da Unidade Técnica], com sede no [inserir endereço completo], inscrito no CNPJ (MF) sob o n.º 00.414.607/\_\_\_\_-\_\_, representado pelo seu [inserir função da autoridade competente], Senhor(a) [inserir nome do titular ou substituto], de acordo com a [delegação/subdelegação] de competência contida no inciso \_\_\_\_ do art. \_\_\_\_ da Portaria da [Presidência ou Segedam] n.º \_\_\_\_, de \_\_\_\_.

**CONTRATADO:** A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ (MF) sob o n.º \_\_\_\_\_, estabelecida [inserir endereço completo], representada pelo seu [inserir cargo], Senhor(a) [inserir nome completo], portador(a) da Cédula de Identidade n.º \_\_\_\_ [inserir número e órgão expedidor/unidade da federação] e CPF (MF) n.º \_\_\_\_\_, de acordo com a representação legal que lhe é outorgada por **procuração/contrato social/estatuto social**.

Os CONTRATANTES têm entre si justo e avençado e celebram o presente contrato, instruído no TC n.º 020.795-2009-3, mediante as cláusulas e condições que se seguem:

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1. O presente contrato tem como objeto a prestação de serviços de suporte técnico *on-site* aos produtos da plataforma Oracle do TCU, em regime de empreitada por preço unitário, conforme especificações dos Anexos I e II do edital do Pregão Eletrônico nº 44/2011.

### CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR DO CONTRATO

1. O valor estimado deste contrato é de R\$ \_\_\_\_ (\_\_\_\_).

### CLÁUSULA TERCEIRA – DA DESPESA

1. A despesa orçamentária da execução deste contrato correrá à conta do **Elemento** \_\_\_\_\_, da **Atividade** \_\_\_\_\_, conforme Nota de Empenho [Modalidade de Empenho] n.º \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.



#### **CLÁUSULA QUARTA – DOS PRAZOS**

1. A prestação dos serviços deverá ser iniciada no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos contado da data da assinatura do contrato.

1.1. A data de início dos serviços será indicada pelo CONTRATADO, em comunicado formal ao Tribunal, conforme disposto no Termo de Referência – Anexo I do edital.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA E DA EFICÁCIA**

1. O prazo de vigência deste contrato é de até 12 (doze) meses, contado da data da sua assinatura.

2. O presente contrato será prorrogado, mediante apostilamento, a cada 12 (doze) meses, até o limite de 60 (sessenta) meses, observados os requisitos abaixo enumerados de forma simultânea e desde que autorizado formalmente pela autoridade competente, quais sejam:

- 2.1. Os serviços foram prestados regularmente;
- 2.2. O CONTRATADO não sofreu punições de natureza pecuniária, exceto a decorrente do não cumprimento do prazo de entrega da garantia de execução do contrato;
- 2.3. A Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.4. O valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração; e
- 2.5. O CONTRATADO manifestou expressamente seu interesse na prorrogação.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DA GARANTIA DOS SERVIÇOS**

1. Os serviços executados pelo CONTRATADO terão garantia de 1 (um) ano, contada de seu aceite pelo CONTRATANTE.

1.1. O CONTRATANTE poderá solicitar, dentro do período de garantia, sem qualquer ônus adicional, a correção ou reexecução de serviços ou documentos entregues que apresentem problemas ou incorreções.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

1. O CONTRATADO deverá apresentar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado da data do protocolo de entrega da via do contrato assinada, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor anual atualizado do contrato, podendo optar por caução em dinheiro, títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

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



- 2.1. Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
  - 2.2. Prejuízos causados à administração ou à terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
  - 2.3. As multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração ao CONTRATADO.
3. Não serão aceitas garantias na modalidade seguro-garantia em cujos termos não constem expressamente os eventos indicados nos itens 2.1 a 2.3 desta cláusula.
4. A garantia em dinheiro deverá ser depositada em conta específica na Caixa Econômica Federal, corrigida monetariamente, em favor do CONTRATANTE.
5. A garantia na modalidade fiança bancária deverá ser apresentada conforme o modelo constante no Anexo IX do Edital do Pregão Eletrônico n.º 44/2011.
6. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor estimado do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento).
7. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a retenção dos pagamentos devidos à CONTRATADA, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor estimado do contrato, a título de garantia.
  - 7.1. A retenção efetuada com base neste item desta cláusula não gera direito a nenhum tipo de compensação financeira ao CONTRATADO.
  - 7.2. O CONTRATADO, a qualquer tempo, poderá substituir a retenção efetuada com base neste item desta cláusula por qualquer das modalidades de garantia: caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro garantia ou fiança bancária.
8. O garantidor deverá declarar expressamente que tem plena ciência dos termos do Edital do Pregão Eletrônico n.º 44/2011 e das cláusulas contratuais.
9. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo Tribunal de Contas da União com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao CONTRATADO.
10. Será considerada extinta a garantia:
  - 10.1. 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 Administração, mediante termo circunstanciado, de que o CONTRATADO cumpriu todas as cláusulas do contrato;
  - 10.2. Com a extinção do contrato.



11. Isenção de responsabilidade da garantia:
  - 11.1. O CONTRATANTE não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:
    - 11.1.1. Caso fortuito ou força maior;
    - 11.1.2. Alteração das obrigações contratuais, sem prévio conhecimento da seguradora ou do fiador;
    - 11.1.3. Descumprimento das obrigações pelo CONTRATADO decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;
    - 11.1.4. Atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Administração.
  - 11.2. Caberá à própria administração apurar a isenção da responsabilidade prevista nos itens 11.1.3 e 11.1.4 desta cláusula, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pelo CONTRATANTE.
  - 11.3. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade além das previstas neste item.
12. Para efeitos da execução da garantia, os inadimplementos contratuais deverão ser comunicados pelo CONTRATANTE ao CONTRATADO e/ou à Instituição Garantidora, no prazo de até 90 (noventa) dias após o término de vigência do contrato.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DOS ENCARGOS DAS PARTES**

1. As partes devem cumprir fielmente as cláusulas avençadas neste contrato, respondendo pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
2. O CONTRATADO deve, além das obrigações previstas nos Anexos I e II do edital do Pregão Eletrônico n.º 44/2011:
  - 2.1. manter, durante a vigência do contrato, as condições de habilitação exigidas na licitação, devendo comunicar ao CONTRATANTE a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições;
  - 2.2. reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, serviços efetuados em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados;
  - 2.3. responder pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato;
  - 2.4. respeitar as normas de controle de bens e de fluxo de pessoas nas dependências do CONTRATANTE;
  - 2.5. participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com equipe do CONTRATANTE;
  - 2.6. recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas anexas ao edital;



- 2.7. formalizar no prazo de quinze dias, contados da assinatura do contrato, a indicação de gerente de projeto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato;
- 2.8. encaminhar ao CONTRATANTE, no prazo de quinze dias, contados da assinatura do contrato, relação nominal dos profissionais que atuarão junto ao CONTRATANTE, indicando o CPF e perfil profissional, acompanhada dos comprovantes de qualificação técnica dos profissionais;
- 2.9. remeter ao CONTRATANTE, no prazo de cinco dias úteis antes de qualquer substituição de profissional, declaração com a indicação do CPF e perfil do novo membro da equipe, acompanhada dos comprovantes de qualificação técnica profissional;
- 2.10. informar ao CONTRATANTE, para fins de atualização do sistema gestão de chamados, providências a serem adotadas em relação aos chamados sob sua responsabilidade;
- 2.11. indicar os técnicos do CONTRATADO que terão acesso ao sistema de gestão de chamados para atualização da situação dos chamados de suporte técnico;
- 2.12. indicar endereço eletrônico para o recebimento de chamados de suporte técnico e demais comunicações;
- 2.13. fornecer telefone de custo de ligação local (DDD 61) ou gratuita (0800) para abertura de chamados em caso de indisponibilidade dos meios eletrônicos;
- 2.14. executar os serviços contratados ou apoiar os técnicos do CONTRATANTE na execução dos referidos serviços;
- 2.15. cuidar para que o gerente de projeto mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos profissionais a fim de comandar, coordenar e controlar a execução dos serviços contratados;
- 2.16. sugerir a abertura de chamados de suporte técnico para a execução de serviços que contribuam para a melhoria da qualidade e disponibilidade do ambiente computacional do CONTRATANTE;
- 2.17. abrir chamados junto ao serviço de suporte do fabricante das soluções contempladas por este contrato, acompanhar o andamento, responder às solicitações feitas pelos técnicos do fabricante e comunicar ao CONTRATANTE eventuais problemas na execução do serviço de suporte por parte do fabricante;
- 2.18. documentar, em meio indicado pelo CONTRATANTE, que pode incluir manipulação de “wiki” e/ou documentos tipo MS-Word e/ou PDF, os serviços executados, inclusive por meio da elaboração de *scripts* padronizados, de modo a transferir o conhecimento para o CONTRATANTE;
- 2.19. manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências do CONTRATANTE;





- 2.20. cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade;
  - 2.21. administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus profissionais;
  - 2.22. devolver os crachás de acesso, fornecidos pelo CONTRATANTE aos profissionais do CONTRATADO, quando do término do contrato. No caso de eventual extravio ou dano, o CONTRATADO deverá ressarcir o CONTRATANTE;
  - 2.23. planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos do contrato dentro dos acordos de níveis de serviços estabelecidos;
  - 2.24. reportar ao CONTRATANTE, imediatamente, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades no TCU;
  - 2.25. elaborar e apresentar ao CONTRATANTE relatório de fechamento mensal dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;
  - 2.26. guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o CONTRATANTE;
  - 2.27. obedecer rigorosamente todas as normas e os procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI do TCU;
  - 2.28. utilizar o sistema de gestão de chamados fornecido pelo CONTRATANTE para a execução dos serviços;
  - 2.29. gerenciar a execução dos serviços, com acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.
    - 2.29.1. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço acordados deverão ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE, que colaborará com o CONTRATADO na busca da melhor solução para o problema;
  - 2.30. executar os serviços objeto da presente contratação observando as melhores práticas preconizadas pelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).
3. São expressamente vedadas ao CONTRATADO:
- 3.1. a veiculação de publicidade acerca deste contrato, salvo se houver prévia autorização do CONTRATANTE;
  - 3.2. a subcontratação para a execução do objeto deste contrato;
  - 3.3. a contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal do CONTRATANTE, ativo ou inativo a menos de cinco anos, ou ocupante de





cargo em comissão, assim como de cônjuges, parentes ou afins, até o 3º (terceiro) grau, durante a vigência deste contrato;

4. O CONTRATANTE deve:
  - 4.1. expedir a ordem de serviço;
  - 4.2. prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos profissionais do CONTRATADO ou pelo seu gerente de projeto;
  - 4.3. comunicar oficialmente ao CONTRATADO quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato, solicitando seu reparo, correção, remoção, reconstrução ou substituição do objeto deste contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;
  - 4.4. convocar os representantes do CONTRATADO para participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais e fornecer previamente a pauta da reunião;
  - 4.5. abrir chamados de suporte técnico com descrição detalhada do problema e nome e telefone do servidor do Tribunal responsável pelo acompanhamento do serviço;
  - 4.6. indicar responsável do Tribunal pela gestão dos serviços contratados;
  - 4.7. permitir acesso dos profissionais do CONTRATADO às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação do Tribunal relacionados ao objeto do contrato, para a execução dos serviços;
  - 4.8. efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;
  - 4.9. fornecer crachás de acesso aos profissionais do CONTRATADO, de uso obrigatório, para acesso às dependências do CONTRATANTE;
  - 4.10. observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas, solicitando ao CONTRATADO as substituições e os treinamentos que se verificarem necessários;
  - 4.11. fornecer contrato de suporte com o fabricante dos produtos para uso do CONTRATADO na execução dos serviços;
  - 4.12. fornecer sistema de gestão de chamados para uso do CONTRATADO na execução dos serviços;
  - 4.13. fornecer sistema de documentação do tipo “wiki”, para que o CONTRATADO registre a documentação dos procedimentos efetuados com vista ao atendimento do problema.

#### **CLÁUSULA NONA – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO**

1. Durante a vigência deste contrato, a execução do objeto será acompanhada e fiscalizada pelo(a) titular da Secretaria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação -



Setic ou por representante do CONTRATANTE, devidamente designado para esse fim, permitida a assistência de terceiros.

2. Durante a vigência deste contrato, o CONTRATADO deve manter preposto, aceito pela Administração do CONTRATANTE, para representá-lo sempre que for necessário.
3. A atestação de conformidade da execução do(s) serviço(s) cabe ao titular do setor responsável pela FISCALIZAÇÃO do contrato ou a outro servidor designado para esse fim.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO**

1. Este contrato pode ser alterado nos casos previstos no art. 65 da Lei n.º 8.666/93, desde que haja interesse do CONTRATANTE, com a apresentação das devidas justificativas.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA RESCISÃO**

1. A rescisão deste contrato se dará nos termos dos artigos 79 e 80 da Lei n.º 8.666/93.
  - 1.1. No caso de rescisão provocada por inadimplemento do CONTRATADO, o CONTRATANTE poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do contrato até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados.
2. No procedimento que visa à rescisão do contrato, será assegurado o contraditório e a ampla defesa, sendo que, depois de encerrada a instrução inicial, o CONTRATADO terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para se manifestar e produzir provas, sem prejuízo da possibilidade de o CONTRATANTE adotar, motivadamente, providências acauteladoras.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E DA VINCULAÇÃO AO EDITAL E À PROPOSTA**

1. O presente contrato fundamenta-se nas Leis n.º 10.520/2002 e n.º 8.666/1993 e no Decreto n.º 5.450/2005 e se vincula ao edital e seus anexos do Pregão Eletrônico n.º 44/2011, constante do processo TC 020.795/2009-3, bem como à proposta do CONTRATADO.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO PAGAMENTO**

1. O CONTRATADO poderá solicitar mensalmente o pagamento dos serviços executados e aceitos pelo CONTRATANTE.
2. Para atendimento do item anterior, o CONTRATADO deverá encaminhar ao CONTRATANTE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços relatório de fechamento mensal, acompanhado da correspondente nota fiscal/fatura. Junto à nota fiscal/fatura deverá ser apresentada documentação que comprove a regularidade fiscal da CONTRATADA.



- 2.1. O Relatório de Fechamento Mensal, conforme modelo especificado no Anexo VI, deve conter a relação de chamados e ordens de serviço executados e aceitos pelo Tribunal até o término do mês anterior, os indicadores de nível de serviço alcançados, o valor total a ser pago e a evolução do saldo contratual.
- 2.2. No prazo máximo de cinco dias úteis, contados do recebimento do relatório de fechamento mensal, o CONTRATANTE deverá se certificar da correção deste e, se for o caso, atestar os serviços referentes à nota fiscal/fatura apresentada para fins de pagamento.
- 2.3. A nota fiscal/fatura emitida deverá conter apenas os serviços efetivamente executados e aceitos pelo Tribunal, conforme relatório de fechamento mensal.
- 2.4. No prazo máximo de dez dias úteis, contados do recebimento do relatório de fechamento mensal, poderá, a critério do CONTRATANTE, ser realizada reunião de fechamento mensal com a participação deste e do CONTRATADO, para tratar de eventuais melhorias na prestação dos serviços. A reunião de fechamento mensal será agendada com o CONTRATADO com no mínimo um dia útil de antecedência.
3. O pagamento será efetuado pelo CONTRATANTE no prazo de dez dias, contados da data de atestação dos serviços referentes à nota fiscal/fatura apresentada e da comprovação da regularidade fiscal pelo CONTRATADO.
4. Para efeito de pagamento mensal, o CONTRATADO deverá apresentar, juntamente às notas fiscais/faturas, certidões de regularidade fiscal junto à Seguridade Social (CND), ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF) e às Fazendas federal, estadual, distrital e municipal de seu domicílio ou sede, caso não estejam disponíveis no Cadastro Único de Fornecedores (SICAF).
5. Nenhum pagamento será efetuado ao CONTRATADO na pendência de qualquer uma das situações abaixo especificadas, sem que isso gere direito a alteração de preços ou compensação financeira:
  - 5.1. Atestação de conformidade do serviço executado;
  - 5.2. Apresentação da comprovação discriminada no item 3 desta cláusula.
6. O CONTRATADO deverá, durante toda execução do contrato, manter atualizada a vigência da garantia contratual.
7. Ao CONTRATANTE reserva-se, ainda, o direito de somente efetuar o pagamento após a atestação de que o serviço foi executado em conformidade com as especificações do contrato.
8. O CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pelo CONTRATADO, nos termos do contrato.
9. No caso de atraso de pagamento, desde que o CONTRATADO não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pelo CONTRATANTE, encargos



moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), capitalizados diariamente em regime de juros simples.

- 9.1. O valor dos encargos será calculado pela fórmula:  $EM = I \times N \times VP$ , onde:  
EM = Encargos moratórios devidos; N = Números de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; I = Índice de compensação financeira = 0,00016438; e VP = Valor da prestação em atraso.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA REPACTUAÇÃO**

1. É admitida a repactuação deste contrato, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano.
2. O interregno mínimo de um ano para a primeira repactuação será contado a partir da data limite para a apresentação da proposta ou da data do orçamento a que a proposta se referir, admitindo-se, como termo inicial, a data do acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente vigente à época da apresentação da proposta.
  - 2.1. Caso o contrato abarque mais de uma categoria profissional, com datas-bases diferenciadas, a data inicial para a contagem da anualidade será a data-base da categoria profissional que represente a maior parcela do custo de mão-de-obra da contratação pretendida.
3. Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno de um ano será contado a partir da data de início dos efeitos financeiros da última repactuação ocorrida.
4. O CONTRATADO poderá exercer, perante o CONTRATANTE, seu direito à repactuação dos preços do contrato até a data da prorrogação contratual subsequente.
5. Caso o CONTRATADO não efetue de forma tempestiva a repactuação e prorrogue o contrato sem pleiteá-la, ocorrerá a preclusão do direito de repactuar.
6. As repactuações serão precedidas de solicitação do CONTRATADO, acompanhada de demonstração da alteração dos custos, e, se for o caso, por meio dos documentos indispensáveis à comprovação da alteração dos preços de mercado.
7. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.
8. Quando da solicitação da repactuação, esta somente será concedida mediante negociação entre as partes, considerando-se:
  - 8.1. os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração;
  - 8.2. as particularidades do contrato em vigência;
  - 8.3. indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referencia, tarifas públicas ou outros equivalentes; e



- 8.4. a disponibilidade orçamentária do CONTRATANTE.
9. No caso de repactuação, será lavrado termo aditivo ao contrato vigente.
10. O CONTRATANTE poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pelo CONTRATADO.
11. Os novos valores contratuais decorrentes da repactuação produzirão efeitos:
  - 11.1. a partir da assinatura do termo aditivo;
  - 11.2. em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou
  - 11.3. em data anterior à repactuação, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra e estiver vinculada a instrumento legal, acordo, convenção ou sentença normativa, podendo a data estipulada no instrumento para o início dos efeitos financeiros do reajuste salarial ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.
12. No caso do previsto no subitem 11.3, o pagamento retroativo deverá ser concedido exclusivamente para os itens que motivaram a retroatividade e apenas em relação à diferença porventura existente.
13. O CONTRATANTE deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação vantajosa.
14. O CONTRATANTE poderá prever o pagamento retroativo do período em que a proposta de repactuação permaneceu sob sua análise, por meio de Termo de Reconhecimento de Dívida.
15. Na hipótese do item anterior, o período em que a proposta permaneceu sob análise do CONTRATANTE será contado como tempo decorrido para fins de contagem da anualidade da próxima repactuação.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS SANÇÕES**

1. O contratado será sancionado com o impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e será descredenciado no Sicaf e no cadastro de fornecedores do contratante, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste contrato e demais cominações legais, nos seguintes casos:
  - 1.1. apresentação de documentação falsa;
  - 1.2. retardamento da execução do objeto;
  - 1.3. falhar na execução do contrato;
  - 1.4. fraudar na execução do contrato;
  - 1.5. comportamento inidôneo;
  - 1.6. declaração falsa;
  - 1.7. fraude fiscal.



2. Para os fins do item 1.5, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei n.º 8.666/1993.

2.1. Para as condutas descritas nos itens 1.1, 1.4, 1.5, 1.6 e 1.7, será aplicada, ao CONTRATADO, multa de, no máximo, 30% do valor total estimado do contrato.

3. Para os fins dos itens 1.2 e 1.3, será aplicada multa nas seguintes condições:

- a) 1% (um por cento) do valor total estimado do contrato por dia de atraso, no caso de início da prestação dos serviços não ocorrer dentro do prazo máximo previsto;
- b) 30% (trinta por cento) do valor total estimado do contrato em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- c) 20% (vinte por cento) do valor total estimado do contrato em caso de o valor acumulado das multas aplicadas ao CONTRATADO alcançar 30% (trinta por cento) do valor total do contrato, quando também poderão ser adotadas providências administrativas para rescisão do contrato.

4. Além das sanções previstas anteriormente, serão aplicadas multas conforme disposto na tabela a seguir:

| Nº do Indicador | Indicador   | Multa  |
|-----------------|---|--|
| 1               | Tempo de início de atendimento de chamado de severidade 1   | equivalente a 50% (cinquenta por cento) do valor da hora de suporte técnico, por hora ou fração que exceda à meta estabelecida para o indicador, por chamado, limitada ao valor total do chamado |
| 2               | Tempo de reinício de atendimento de chamado de severidade 1 | equivalente a 50% (cinquenta por cento) do valor da hora de suporte técnico, por hora ou fração que exceda à meta estabelecida para o indicador, por chamado, limitada ao valor total do chamado |
| 3               | Tempo de solução de chamado de severidade 1                 | equivalente a 50% (cinquenta por cento) do valor da hora de suporte técnico, por hora ou fração que exceda à meta estabelecida para o indicador, por chamado, limitada ao valor total do chamado |
| 4               | Tempo de início de atendimento de chamado severidade 2      | equivalente a 30% (trinta por cento) do valor da hora de suporte técnico, por hora ou fração que exceda à meta estabelecida para o indicador, por chamado, limitada ao valor total do chamado    |



| Nº do Indicador | Indicador   | Multa   |
|-----------------|---|---|
| 5               | Tempo de reinício de atendimento de chamado severidade 2    | equivalente a 30% (trinta por cento) do valor da hora de suporte técnico, por hora ou fração que exceda à meta estabelecida para o indicador, por chamado, limitada ao valor total do chamado |
| 6               | Tempo de solução de chamado severidade 2                    | equivalente a 30% (trinta por cento) do valor da hora de suporte técnico, por hora ou fração que exceda à meta estabelecida para o indicador, por chamado, limitada ao valor total do chamado |
| 7               | Tempo de início de atendimento de chamado severidade 3      | equivalente a 10% (dez por cento) do valor da hora de suporte técnico, por hora ou fração que exceda à meta estabelecida para o indicador, por chamado, limitada ao valor total do chamado    |
| 8               | Tempo de reinício de atendimento de chamado severidade 3    | equivalente a 10% (dez por cento) do valor da hora de suporte técnico, por hora ou fração que exceda à meta estabelecida para o indicador, por chamado, limitada ao valor total do chamado    |
| 9               | Tempo de solução de chamado severidade 3                    | equivalente a 6 vezes o valor da hora de suporte técnico, por dia que exceda à meta estabelecida para o indicador, por chamado, limitada ao valor total do chamado                            |
| 10              | Tempo de início de atendimento de chamado de severidade 4   | equivalente ao valor da hora de suporte técnico, por dia que exceda à meta estabelecida para o indicador de nível de serviço, por chamado, limitada ao valor total da ordem de serviço        |
| 11              | Tempo de reinício de atendimento de chamado de severidade 4 | equivalente ao valor da hora de suporte técnico, por dia que exceda à meta estabelecida para o indicador de nível de serviço, por chamado, limitada ao valor total da ordem de serviço        |
| 12              | Tempo de entrega de OS                                      | equivalente ao valor da hora de suporte técnico, por dia que exceda à meta estabelecida para o indicador de nível de serviço, por chamado, limitada ao valor total da ordem de serviço        |
| 13              | Tempo de atraso de OS                                       | equivalente ao valor da hora de suporte técnico, por dia que exceda à meta estabelecida para o indicador de nível de serviço, por chamado, limitada ao valor total da ordem de serviço        |



| Nº do Indicador | Indicador                    | Multa  |
|-----------------|------------------------------|--|
| 14              | Taxa de rejeição de serviços | equivalente ao valor da hora de suporte técnico, por evento de rejeição de chamado entregue, caso a meta estabelecida pelo indicador seja excedida no período. |

5. O valor da multa poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado ao CONTRATADO.

5.1. Se o valor do pagamento for insuficiente, ou não havendo qualquer importância a ser recebida pelo CONTRATADO, este fica obrigado a recolher o valor devido no prazo de 10 (dez) dias, contado da comunicação oficial.

5.2. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pelo CONTRATADO ao CONTRATANTE, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO**

1. As questões decorrentes da execução deste instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal, no Foro da cidade de Brasília, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, salvo nos casos previstos no art. 102, inciso I, alínea “d”, da Constituição Federal.

E, para firmeza e validade do que foi pactuado, lavrou-se o presente Contrato em 3 (três) vias de igual teor e forma, para que surtam um só efeito, as quais, depois de lidas, são assinadas pelos representantes das partes, CONTRATANTE e CONTRATADO, e pelas testemunhas abaixo.

Brasília - DF, em [data].

**TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO**

**[Nome da autoridade competente]**  
**[inserir nome do cargo]**

**CONTRATADO**

**Representante**  
Procurador/cargo





TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO – TCU  
Secretaria de Licitações, Contratos e Patrimônio – SELIP  
Diretoria de Licitações – DILIC  
Serviço de Elaboração de Editais – SEE

TESTEMUNHAS:

\_\_\_\_\_  
NOME:

CPF:

RG:

\_\_\_\_\_  
NOME:

CPF:

RG:



## ANEXO VII – MODELO DE CARTA DE FIANÇA BANCÁRIA PARA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

1. Pela presente, o (a) \_\_\_\_\_ (nome da instituição fiadora) com sede em \_\_\_\_\_ (endereço completo), por seus representantes legais infra-assinados, declara que se responsabiliza como FIADOR e principal pagador, com expressa renúncia dos benefícios estatuídos no Artigo 827, do Código Civil Brasileiro, da empresa \_\_\_\_\_ (nome da empresa), com sede em \_\_\_\_\_ (endereço completo), até o limite de R\$ \_\_\_\_\_ (valor da garantia) (\_\_\_\_\_) (valor por escrito) para efeito de garantia à execução do Contrato nº \_\_\_\_\_ (número do contrato, formato xx/ano), decorrente do processo licitatório \_\_\_\_\_ (modalidade e número do instrumento convocatório da licitação – ex.: PE nº xx/ano), firmado entre a AFIANÇADA e o Tribunal de Contas da União para \_\_\_\_\_ (objeto da licitação), tendo este FIADOR plena ciência dos termos do referido Edital licitatório e das cláusulas contratuais.
2. A fiança ora concedida visa garantir o cumprimento, por parte de nossa AFIANÇADA, de todas as obrigações estipuladas no contrato retromencionado, abrangendo o pagamento de:
  - a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
  - b) prejuízos causados à Administração contratante ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
  - c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração contratante à AFIANÇADA.
3. Esta fiança é válida por \_\_\_\_\_ (prazo, contado em dias, correspondente à vigência do contrato) (\_\_\_\_\_) (valor por escrito) dias, contados a partir de \_\_\_\_\_ (data de início da vigência do contrato), vencendo-se, portanto em \_\_\_\_\_ (data).
4. Na hipótese de inadimplemento de qualquer das obrigações assumidas pela AFIANÇADA, o (a) \_\_\_\_\_ (nome da instituição fiadora) efetuará o pagamento das importâncias que forem devidas, no âmbito e por efeito da presente fiança, até o limite acima estipulado, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, contado do recebimento de comunicação escrita do Tribunal de Contas da União.
5. A comunicação de inadimplemento deverá ocorrer até o prazo máximo de 90 (dias) após o vencimento desta fiança.
6. Nenhuma objeção ou oposição da nossa AFIANÇADA será admitida ou invocada por este FIADOR com o fim de escusar-se do cumprimento da obrigação assumida neste ato e por este instrumento perante o Tribunal de Contas da União.
7. Obriga-se este FIADOR, outrossim, pelo pagamento de quaisquer despesas judiciais e/ou extrajudiciais, bem assim por honorários advocatícios, na hipótese de o



Tribunal de Contas da União se ver compelido a ingressar em juízo para demandar o cumprimento da obrigação a que se refere a presente fiança.

8. Se, no prazo máximo de 90 (noventa) dias após a data de vencimento desta fiança, o (a) \_\_\_\_\_ (nome da instituição fiadora) não tiver recebido do Tribunal de Contas da União qualquer comunicação relativa a inadimplemento da AFIANÇADA, ou termo circunstanciado de que a AFIANÇADA cumpriu todas as cláusulas do contrato, acompanhado do original desta Carta de Fiança, esta fiança será automaticamente extinta, independentemente de qualquer formalidade, aviso, notificação judicial ou extrajudicial, deixando, em consequência, de produzir qualquer efeito e ficando o FIADOR exonerado da obrigação assumida por força deste documento.

9. Declara, ainda, este FIADOR, que a presente fiança está devidamente contabilizada e que satisfaz às determinações do Banco Central do Brasil e aos preceitos da legislação bancária aplicáveis e, que, os signatários deste Instrumento estão autorizados a prestar a presente fiança.

10. Declara, finalmente, que está autorizado pelo Banco Central do Brasil a expedir Carta de Fiança e que o valor da presente se contém dentro dos limites que lhe são autorizados pela referida entidade federal.

(Local e data)

(Instituição garantidora)

(Assinaturas autorizadas)