



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

RECIBO DE RETIRADA DE EDITAL PELA INTERNET
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 038/2011-MC
PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 53000.039278/2011-02

HABILITAÇÃO COMPLETA (ART. 8º, II, III, IV, V E VI DA IN SLTI/MPOG Nº 2, DE 11.10.10)

Razão Social: _____
CNPJ N.º _____
Endereço: _____
E-mail: _____
Cidade: _____ Estado: _____ Telefone: _____ Fax: _____
Pessoa para contato: _____
Recebemos, através do acesso à página www.mc.gov.br ou www.comprasnet.gov.br , nesta data, cópia do instrumento convocatório da licitação acima identificada.
Local: _____, ____ de _____ de 2011.
_____ Assinatura

Senhor(a) Licitante,

Objetivando comunicação futura entre o Ministério das Comunicações e esta empresa, solicitamos a Vossa Senhoria o preenchimento e remessa do recibo de entrega do Edital supra, à Comissão Permanente de Licitação – Pregão, por meio do e-mail: pregao@mc.gov.br.

O não encaminhamento do recibo exime o Pregoeiro e Equipe de Apoio da comunicação de eventuais retificações ocorridas no instrumento convocatório, bem como de quaisquer informações adicionais.

Brasília/DF, 21 de novembro de 2011.

SANTIAGO CARVALHO GUEDES
Pregoeiro



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 038/2011-MC

PROCESSO N.º 53000. 53000.039278/2011-02

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA(S) PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) A SEREM EXECUTADOS NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, CONFORME ESPECIFICAÇÕES E REQUISITOS E EXIGÊNCIAS ESTABELECIDAS NESTE EDITAL E SEUS ANEXOS.

ÍNDICE:

<u>ITEM</u>	<u>ASSUNTO</u>
1 -	ENVIO DAS PROPOSTAS
2 -	DO OBJETO
3 -	DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS
4 -	DO CREDENCIAMENTO
5 -	DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO
6 -	DO ENVIO DA PROPOSTA
7 -	DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DOS LANCES
8 -	DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA
9 -	DA HABILITAÇÃO
10 -	DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO
11 -	DOS RECURSOS
12 -	DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO
13 -	DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
14 -	DO CONTRATO
15 -	DO PAGAMENTO
16 -	DA VIGÊNCIA
17 -	DA REPACTUAÇÃO
18 -	DA GARANTIA CONTRATUAL
19 -	DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA
20 -	DAS DISPOSIÇÕES GERAIS
21 -	DO FORO



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO
N.º 038/2011-MC

PROCESSO N.º: 53000.039278/2011-02
Tipo de Licitação: MENOR PREÇO POR LOTE
Data: 06/12/2011
Horário: 10:00 horas (horário de Brasília)
Local: www.comprasnet.gov.br

Torna-se público, para conhecimento das interessadas, que o Ministério das Comunicações, por meio de seu Pregoeiro, designado pela Portaria n.º 281, de 12 de setembro de 2011, publicada no DOU de 13 de setembro de 2011, sediado na Esplanada dos Ministérios, Bloco "R", Brasília - DF realizará licitação, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, do tipo **MENOR PREÇO POR LOTE**, nos termos da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto n.º 5.450, de 31 de maio de 2005, da Instrução Normativa SLTI/MP n.º 04 de 12 de novembro de 2010, da Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, regulamentada pelo Decreto n.º 6.204, de 05 de setembro de 2007, do Decreto n.º 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SLTI/MPOG n.º 02, de 30 de abril de 2008, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, conforme condições e especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos, de acordo com o que consta do Processo Administrativo n.º **53000.039278/2011-02**.

1 ENVIO DAS PROPOSTAS

- 1.1 O encaminhamento das propostas terá início com a divulgação do aviso de Edital no sítio www.comprasnet.gov.br, até às **09:30 horas do dia 06/12/2011**, hora e data para a abertura da sessão, exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico.
- 1.2 Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.

2 DO OBJETO

- 2.1 A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa(s) para prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) a serem executados no âmbito do Ministério das Comunicações, conforme especificações, requisitos e exigências estabelecidas neste Edital e seus Anexos.
- 2.2 Em conformidade com a legislação em vigor, o Ministério das Comunicações concebeu a divisão do Objeto em 3 (três) Lotes para fins de execução dos procedimentos licitatórios e contratação dos serviços técnicos, podendo uma mesma Licitante apresentar propostas para um ou mais Lotes.

 **LOTE 01 – DESENVOLVIMENTO E EVOLUÇÃO DE SISTEMAS** – os serviços incluirão o desenvolvimento, a manutenção, a documentação e a implantação de Sistemas de Informações, bem como o gerenciamento de todas essas atividades.

 **LOTE 02 – SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE DE TIC** – gestão de ambientes computacionais, administração dos serviços de rede, serviços de suporte técnico e atendimento aos usuários da Infraestrutura de Tecnologia da Informação.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

 **LOTE 03 – APOIO AO CONTROLE DE QUALIDADE** – aferição permanente dos resultados obtidos e dos níveis de serviço aferidos na execução dos trabalhos relacionados com os Lotes 1 e 2, confecção e apresentação dos relatórios de acompanhamento, controle de progresso e subsídio técnico para o aceite dos produtos entregues e serviços realizados.

- 2.3 Caso a licitante vencedora do Lote 03 – Apoio ao Controle de Qualidade - venha a ser vencedora de outros lotes, esta deverá optar pelo Lote 03 ou pelos outros lotes.
- 2.4 Para a confecção deste termo, foram adotadas as providências necessárias para a caracterização clara e suficiente de todos os serviços previstos nos Lotes a serem licitados.

3 DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

- 3.1 As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2011, no valor estimado de R\$ 12.553.955,73 (doze milhões, quinhentos e cinquenta e três mil, novecentos e cinquenta e cinco reais e setenta e três centavos), conforme o orçamento constante do **Anexo XVII**.

4 DO CREDENCIAMENTO

- 4.1 O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no **SICAF**, que permite a participação das interessadas na modalidade licitatória Pregão, em sua forma Eletrônica.
- 4.2 O cadastro no **SICAF** poderá ser iniciado no Portal de Compras do Governo Federal – Comprasnet, no sítio www.comprasnet.gov.br, com a solicitação de login e senha pela interessada.
- 4.3 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade da licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.
- 4.4 O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema, ou ao órgão ou entidade responsável por esta licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 4.5 A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

5 DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

- 5.1 Só poderão participar deste Pregão entidades empresariais cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – **SICAF**, conforme disposto no § 3º do artigo 8º da Instrução Normativa SLTI-MP n.º 02, de 11 de outubro de 2010 e Decreto n.º 5.450, de 31 de maio de 2005.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

5.2 Não poderão participar desta licitação:

- 5.2.1 Entidades empresariais proibidas de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;
- 5.2.2 Entidades empresariais declaradas suspensas de licitações e impedidas de contratar com o órgão ou entidade responsável por esta licitação, conforme art. 87, inciso III, da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993;
- 5.2.3 Entidades empresariais estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
- 5.2.4 Quaisquer interessadas que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei n.º 8.666, de 1993;
- 5.2.5 Entidades empresariais que estejam sob falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores, concordata ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;
- 5.2.6 Entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio, sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;
- 5.2.7 Sociedades Cooperativas de mão de obra, em razão de restrição contida no Termo de Conciliação Judicial firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a União;

5.3 Como condição para participação no Pregão, a licitante assinalará “**sim**” ou “**não**” em campo próprio do Sistema Eletrônico, relativo às seguintes declarações:

- 5.3.1 Que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49;
 - 5.3.1.1 A assinalação do campo “**não**” apenas produzirá o efeito da licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, mesmo que Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte ou Sociedade Cooperativa.
- 5.3.2 Que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus Anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;
- 5.3.3 Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- 5.3.4 Que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição.
- 5.3.5 Que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MPOG n.º 2, de 16 de setembro de 2009.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

5.4 Não poderão participar as interessadas que tenham em seu quadro de pessoal servidor público que participe na gerência ou administração, salvo se estes se encontrarem de licença para trato de interesses particulares, na forma do art. 91 da Lei nº 8.112/1990 ou a participação decorra dos conselhos de administração e fiscal de empresas ou entidades em que a União detenha, direta ou indiretamente, participação no capital social, ou em sociedade cooperativa constituída para prestar serviços a seus membros.

5.4.1 Não poderão também participar desta licitação os familiares de agente público que esteja investido em cargo em comissão ou função de confiança perante o Ministério das Comunicações, conforme vedação prevista no Decreto n.º 7.203, de 04 de junho de 2010.

6 DO ENVIO DA PROPOSTA

6.1 A licitante deverá encaminhar a proposta por meio do Sistema Eletrônico até a data e horário marcado para abertura da sessão, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

6.2 O encaminhamento da proposta pela licitante, através do Sistema Eletrônico, pressupõe o pleno conhecimento e atendimento das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos, em especial das especificações técnicas do objeto da licitação, nos termos do Anexo I deste Edital, inclusive das exigências de habilitação previstas no item próprio do presente instrumento.

6.3 A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, não havendo como alegar, sob qualquer hipótese, a inveracidade de sua proposta e seus respectivos lances, conforme dispõe o art. 13, inciso III, do Decreto n.º 5.450/2005.

6.4 A elaboração da proposta deverá obedecer ao disposto na Instrução Normativa n.º 02 de 30 de abril de 1998, consignando obrigatória e expressamente o detalhamento de todos os elementos que formarão o preço final de venda do serviço proposto.

6.5 No preço ofertado pela licitante deverão estar computados todos os custos necessários à prestação dos serviços, bem como todos os encargos, impostos e taxas incidentes sobre a execução do objeto da licitação, que será desenvolvido em conformidade com as especificações do presente Edital e seus Anexos.

6.6 Incumbirá à licitante acompanhar as operações no Sistema Eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão, conforme dispõe o art. 13, inciso IV, do Decreto n.º 5.450/2005.

6.7 Até a data estabelecida no subitem 1.1, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

6.8 A partir do horário previsto no Edital, a sessão pública na Internet será aberta, por comando do pregoeiro, com a utilização de sua chave de acesso e senha.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 6.9 A proposta de preços escrita, contendo as especificações detalhadas do objeto licitado, deverá ser formulada e enviada, juntamente com seus anexos, exclusivamente por meio eletrônico, contendo os seguintes dados:
- 6.9.1 Razão Social, endereço, telefone/fax, número do CNPJ/MF, banco, agência, número de conta-corrente e praça de pagamento, número dos telefones fixo e celular do representante da empresa;
 - 6.9.2 O Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ, indicado nos documentos da proposta de preço e da habilitação, deverá ser do mesmo estabelecimento da licitante que efetivamente vai fornecer os equipamentos objeto da presente licitação;
 - 6.9.3 Prazo de validade, não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação. Na ausência de indicação expressa do prazo de validade, considerar-se-á tacitamente indicado o prazo de 60 dias;
 - 6.9.3.1 Apresentar preço mensal e o valor anual, cotado em moeda nacional (R\$), expresso em algarismo e por extenso, básico para a data de apresentação da proposta, conforme os **Modelos das Planilhas Constantes dos Anexos XVIII, XIX e XX**, contendo o detalhamento dos custos que compõem os respectivos preços.
 - 6.9.4 Em caso de divergência entre os valores unitários e totais, serão considerados os primeiros e entre os expressos em algarismos e por extenso, será considerado este último.
 - 6.9.5 A especificação da proposta deverá atender fielmente ao solicitado no Edital, e os preços deverão ser expressos em reais, com no máximo 02 (duas) casas decimais após a vírgula, ou seja, no que concerne ao fracionamento da moeda para centavos (ex.: R\$ 0,01);
 - 6.9.6 Declaração expressa de que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas, frete, tributos e demais encargos, de qualquer natureza, incidentes sobre o objeto deste Pregão, nada mais sendo lícito pleitear a esse título;
 - 6.9.6.1 Quaisquer tributos, custos e despesas, diretos ou indiretos, omitidos da proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo considerados pleitos de acréscimos, a esse ou qualquer título, devendo o produto respectivo ser fornecido ao Ministério das Comunicações, sem ônus adicionais.
 - 6.9.7 Declarar expressamente na proposta, que os preços ali contidos, incluem todos os custos e despesas, tais como e sem se limitar a: remuneração, custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, materiais, serviços, encargos sociais, trabalhistas, lucro, treinamento e reciclagem, uniformes e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste Edital e seus Anexos;
 - 6.9.8 Tanto na fase de proposta quanto na fase de lances, somente o valor total do lote será considerado.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 6.10 As Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) que quiserem usufruir dos benefícios concedidos pela LC n.º 123/2006 deverão declarar em campo próprio do Sistema Eletrônico, a sua condição de ME ou EPP.
- 6.11 A licitante, ao apresentar a sua proposta, deverá declarar, em campo próprio do sistema, sob as penas da lei, que cumpre os requisitos legais para a qualificação como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, estando apto a usufruir do tratamento estabelecido na Lei Complementar n.º 123/2006.
- 6.11.1 A declaração do subitem anterior será realizada sem que a licitante se identifique, limitando-se a informar que se trata de Microempresa – **ME** ou Empresa de Pequeno Porte – **EPP**.
- 6.11.2 A utilização dos benefícios concedidos pela LC n.º 123/2006 por licitante que não se enquadra na definição legal reservada a essas categorias, configura fraude ao certame, sujeitando a mesma à aplicação de penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União, além de ser descredenciada do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais cominações legais;
- 6.11.3 O pregoeiro, considerando o teor do Acórdão TCU n.º 298/2011 – Plenário, poderá adotar procedimentos complementares, mediante diligência, tais como solicitação de demonstrativos contábeis e/ou outros documentos que julgue necessários, a fim de ratificar o atendimento, pelas licitantes, às exigências da LC n.º 123/2006 e do Decreto 6.204/2007.
- 6.12 No registro das propostas no Sistema Eletrônico, as licitantes deverão observar a orientação estabelecida pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no sentido de incluir o detalhamento do objeto ofertado no campo “**Descrição Detalhada do Objeto**”:
- 6.12.1 A ausência do detalhamento do objeto no citado campo não acarretará a desclassificação da proposta da licitante, podendo tal falha ser sanada mediante realização de diligência destinada a esclarecer ou complementar as informações.
- 6.13 A apresentação da proposta implicará na plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.
- 6.13.1 A proposta de preço deverá conter oferta firme e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.
- 6.14 Serão desclassificadas as propostas que: a) não atenderem às exigências do presente Edital e seus Anexos; b) sejam omissas ou apresentarem irregularidades insanáveis; c) apresentarem preços ou vantagens baseados nas ofertas de outras licitantes; d) contemplarem preços manifestamente inexequíveis.
- 6.15 Até a abertura da seção, conforme data estabelecida no subitem 1.1, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada, conforme estabelece o § 4º, do Art. 21, do Decreto n.º 5.450/2005.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 6.16 A partir do horário previsto no Edital, a sessão pública na Internet será aberta por comando do Pregoeiro com a utilização de sua chave de acesso e senha.
- 6.17 A licitante, ao apresentar a proposta, deverá declarar, se for o caso, sob as penas da Lei, que os bens/serviços licitados são: bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal; ou bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; ou bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

7 DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

- 7.1 A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de Sistema Eletrônico, na data, horário e locais indicados neste Edital.
- 7.2 O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que sejam omissas ou apresentarem irregularidades insanáveis, não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, contemplarem preços manifestamente inexequíveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.
- 7.2.1 A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes;
- 7.2.2 A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 7.3 O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 7.4 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagem entre o Pregoeiro e as licitantes.
- 7.5 Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 7.5.1 O lance deverá ser ofertado pelo **Menor Preço Por Lote**.
- 7.6 As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 7.7 A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema.
- 7.8 Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 7.9 Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da licitante.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 7.10 No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances.
- 7.11 Se a desconexão perdurar por tempo **superior a 10 (dez) minutos**, a sessão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes.
- 7.12 A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de **até 30 (trinta) minutos**, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 7.13 Caso a licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.
- 7.14 Encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as Microempresas, Empresas de Pequeno Porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC n.º 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto n.º 6.204, de 2007.
- 7.15 Nessas condições, as propostas de Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e Sociedades Cooperativas que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da proposta ou lance de menor preço serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 7.16 A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de **5 (cinco) minutos** controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 7.17 Caso a Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes Microempresa, Empresa de Pequeno Porte e Sociedade Cooperativa que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 7.18 Caso não se oferte lances e sejam identificadas propostas de preços idênticos de Microempresa, Empresa de Pequeno Porte empatadas na faixa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor cotado pela primeira colocada, e permanecendo o empate até o encerramento do item, o sistema fará sorteio eletrônico entre tais fornecedores, definindo e convocando automaticamente o vencedor para o encaminhamento da oferta final de desempate.
- 7.19 Havendo êxito no procedimento de desempate, o sistema disponibilizará a nova classificação de fornecedores para fins de aceitação do valor ofertado. Não sendo aplicável o procedimento, ou não havendo êxito na aplicação deste, prevalecerá a classificação inicial.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 7.20 Na hipótese de não contratação nos termos do item 7.15, 7.16, 7.17, 7.18 e 7.19, será assegurada preferência para fornecedores de bens e serviços, na seguinte ordem:
- 7.20.1 Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;
 - 7.20.2 Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e
 - 7.20.3 Bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.
- 7.21 Na aplicação das regras de preferência previstas no item 7.20, serão consideradas classificadas as licitantes cujas propostas finais estejam situadas até 10% (dez por cento) acima da melhor proposta válida, observando-se os seguintes procedimentos:
- 7.21.1 Convocação das licitantes classificadas que estejam enquadradas no subitem 7.20.1, na ordem de classificação, para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarada vencedora do certame;
 - 7.21.2 Caso a preferência não seja exercida na forma do subitem 7.21.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no subitem 7.20.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para aquelas enquadradas no subitem 7.20.3, caso esse direito não seja exercido.
- 7.22 Na hipótese de não contratação nos termos dos itens 7.15, 7.20 e 7.21, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.
- 7.23 No caso de empate de preços entre licitantes que se encontrem na mesma ordem de classificação, proceder-se-á ao sorteio para escolha da que primeiro poderá ofertar nova proposta.
- 7.24 A comprovação do atendimento ao PPB ou aos bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País será feita mediante:
- 7.24.1 Portaria de Habilitação expedida para esta finalidade pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, para hipótese de comprovação de atendimento ao Processo Produtivo Básico – PPB, ou
 - 7.24.2 Portaria expedida para esta finalidade pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, para a hipótese de comprovação da condição de Bens com Tecnologia Desenvolvida no País ou reconhecimento de Bens Desenvolvidos no País.
 - 7.24.3 A veracidade acerca das informações constantes das Portarias apresentadas pelas licitantes será verificada mediante consulta ao sítio do Ministério da Ciência e Tecnologia;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

7.24.4 Não serão aceitos como meio de comprovação documentos e/ou declarações emitidos pela própria licitante ou pelo fabricante.

8 DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA
--

- 8.1 Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar para fim de aceitação.
- 8.2 Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor com valor superior ao preço máximo fixado, ou que apresentar preço manifestamente inexequível, assim considerado aquele que não venha a ter demonstrada sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos são coerentes com os de mercado.
- 8.2.1 De acordo com pesquisa orçamentária prévia, o valor máximo que a Administração se predispõe a para o Lote 1 será o valor de R\$ 6.860.551,13 (seis milhões, oitocentos e sessenta mil, quinhentos e cinquenta e um reais e treze centavos) para o Lote 2 será o valor é de R\$ 3.825.007,40 (três milhões, oitocentos e vinte e cinco mil, sete reais e quarenta centavos) e para o Lote 3 será o valor de R\$ 1.868.397,20 (um milhão, oitocentos e sessenta e oito mil, trezentos e noventa e sete reais e vinte centavos).
- 8.3 O Pregoeiro poderá convocar a licitante para enviar documento digital, por meio de funcionalidade disponível no sistema (**“enviar anexo”**), estabelecendo no “chat” prazo razoável para tanto, sob pena de não aceitação da proposta.
- 8.3.1 Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, em compatibilidade com o Termo de Referência, minudenciando o modelo, tipo, procedência, garantia, além de outras informações pertinentes e propostas, com os valores readequados ao último lance ofertado pela licitante, de acordo com os **ANEXOS XVIII, XIX e XX - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS**, discriminando os valores unitários de cada item que compõe o objeto, possibilitando a contratação parcial;
- 8.3.2 O prazo estabelecido pelo Pregoeiro poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada da licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.
- 8.4 Se a proposta ou lance de menor valor não for aceitável, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 8.5 Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.
- 8.6 O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do Sistema Eletrônico, contraproposta à licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.
- 8.6.1 Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com a licitante para que seja obtido preço melhor.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 8.6.2 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.
- 8.7 Sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC n.º 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.
- 8.8 Na análise da habilitação e das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que contendo não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia e validade para fins de habilitação e classificação (art. 26, § 3º, do Decreto n.º 5.450/05).

9 DA HABILITAÇÃO

- 9.1 O Pregoeiro consultará o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e, conforme o caso, à qualificação econômica financeira, conforme disposto nos arts. 4º, caput, 8º, § 3º, 13 a 18 e 43 da Instrução Normativa SLTI/MPOG n.º 2, de 2010.
- 9.1.1 Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF;
- 9.1.2 Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente através do sítio oficial, o licitante será convocado a encaminhar, **no prazo de 2 (duas) horas**, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação, ressalvado o disposto quanto à comprovação da regularidade fiscal das microempresas, empresas de pequeno porte e das sociedades cooperativas, conforme estatui o art. 43, § 1º da LC n.º 123, de 2006.
- 9.2 As licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – **SICAF** além do nível de credenciamento exigido pela Instrução Normativa SLTI/MPOG n.º 2, de 2010, deverão apresentar a seguinte documentação relativa à Habilitação Jurídica e à Regularidade Fiscal, nas condições seguintes:
- 9.3 **Habilitação jurídica:**
- 9.3.1 No caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis;
- 9.3.2 Em se tratando de sociedades comerciais, contrato social ou estatuto em vigor, devidamente registrado, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- 9.3.3 Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

9.3.4 Inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

9.3.5 Decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País.

9.4 Regularidade fiscal:

9.4.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

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

9.4.3 Prova de regularidade com a Seguridade Social (INSS);

9.4.4 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.4.5 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.4.6 Prova de regularidade com a Fazenda Municipal ou Estadual do domicílio ou sede da licitante;

9.4.6.1 Caso a licitante seja considerada isenta dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal ou Estadual do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente, na forma da lei;

9.4.7 Caso a licitante detentora do menor preço seja Microempresa, Empresa de Pequeno Porte enquadrada no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

9.5 As licitantes que não estiverem cadastradas no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores - **SICAF** no nível da Qualificação econômico-financeira, conforme Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010, deverão apresentar a seguinte documentação:

9.5.1 Certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

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



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

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

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

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

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

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

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

9.5.4.1 Patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.

9.6 Qualificação Técnica:

9.6.1 Para a participação nesse Pregão Eletrônico será obrigatório que apresente a seguinte qualificação técnica para Habilitação referente ao Lote 01:

9.6.1.1 Atestado de Capacidade Técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando ter executado, de forma satisfatória, nos últimos 12 meses, atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto do Lote 01, executado conforme as melhores práticas de mercado (PMBOK, ITIL v.3, CMMI, MPSBR, COBIT 4.1, ISO/IEC 27001 ou equivalentes);

9.6.2 A comprovação declarada no atestado de capacidade deverá ser de no mínimo 60% do quantitativo dos serviços solicitados no Termo de Referência, para este Lote;

9.6.3 O atestado de capacidade técnica deverá comprovar a execução todos os serviços constantes do referido Lote;

9.6.4 A licitante deverá fornecer junto com os atestados de capacidade técnica uma declaração do emitente do atestado declarando que concorda, a critério do **CONTRATANTE**, ser diligenciada com o



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

objetivo de averiguar a veracidade das informações contidas nos mesmos;

9.6.1 Para a participação nesse Pregão Eletrônico será obrigatório que apresente a seguinte qualificação técnica para Habilitação referente ao Lote 02:

9.6.1.1 Atestado de Capacidade Técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando ter executado, de forma satisfatória, nos últimos 12 meses, atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto do Lote 02, executado conforme as melhores práticas de mercado (PMBOK, ITIL v.3, CMMI, MPSBR, COBIT 4.1, ISO/IEC 27001 ou equivalentes);

9.6.1.2 A comprovação declarada no atestado de capacidade deverá ser de no mínimo 60% do quantitativo dos serviços solicitados no Termo de Referência, ou da sugestão do quantitativo dos perfis para a execução dos serviços;

9.6.1.3 O atestado de capacidade técnica deverá comprovar a execução de todos os serviços constantes do referido Lote;

9.6.1.4 A licitante deverá fornecer junto com os atestados de capacidade técnica uma declaração do emitente do atestado declarando que concorda, a critério do **CONTRATANTE**, ser diligenciada com o objetivo de averiguar a veracidade das informações contidas nos mesmos;

9.6.2 Para a participação nesse Pregão Eletrônico será obrigatório que apresente a seguinte qualificação técnica para Habilitação referente ao Lote 03:

9.6.2.1 Atestado de Capacidade Técnica comprovando ter executado, de forma satisfatória, no mínimo, 7.000 (sete mil) horas técnicas por ano em auditoria de serviços de desenvolvimento sistemas e sustentação de infraestrutura e apoio a gestão;

9.6.2.2 Ter a licitante prestado serviços de quantificação de tamanho funcional de projetos e sistemas de informação, com transferência de conhecimento a saber: mensuração de sistemas em desenvolvimento, sistemas em produção, melhorias/correções de sistemas em produção, validação de medições, realizadas de forma satisfatória e comprovação mínima de 5.000 (cinco mil) pontos de função/ano com pelo menos um projeto executado conforme as melhores práticas do mercado (PMBOK, ITIL v.3, CMMI, MPSBR, COBIT 4.1, ISO/IEC 27002, ISO/IEC 27001 ou equivalentes);

9.6.2.3 Prestação de serviço de coleta de dados, geração e análise de indicadores, relacionados à gestão do ciclo de desenvolvimento/manutenção de software, realizados de forma satisfatória, que totalizem um mínimo de 3.000 (três mil) horas;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 9.6.3 Para a participação nesse Pregão Eletrônico será obrigatório que apresente a seguinte qualificação técnica para Habilitação referente aos Lotes 01, 02 e 03:
- 9.6.3.1 Pelo menos um atestado, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado em nome da empresa proponente, comprovando o ramo de atividade da mesma, e que o ramo corresponda ao Lote ao qual está concorrendo;
- 9.6.3.2 Declaração de Vistoria, conforme modelo do Anexo XIII, devidamente preenchido;
- 9.6.3.2.1 **Recomenda-se** a realização da vistoria técnica nas instalações do Ministério das Comunicações, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas corridas antes da data de abertura da Licitação. A vistoria somente será realizada no horário de funcionamento regular do órgão.
- 9.7 Para todos os efeitos, considerar-se-á qual a **LICITANTE** tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, **não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos.** **Termo de Vistoria Técnica:**
- 9.7.1 As licitantes poderão realizar vistoria nas dependências do Ministério das Comunicações, cujo objetivo é proporcionar o conhecimento necessário à elaboração das propostas técnica e comercial;
- 9.7.2 As licitantes poderão solicitar o agendamento da vistoria pelo e-mail camila.ribeiro@mc.gov.br, cujo campo assunto deverá conter o texto "Vistoria-Edital de Outsource de TI", ou pelo telefone 61 3311-6006, até às 17:00 horas do dia 01/12/2011, sendo que a vistoria ocorrerá das 09:00 às 12:00 horas e das 14:00 às 17:00 horas, entre os dias 21/11/2011 e 01/12/2011;
- 9.7.3 Será comunicado por fax ou e-mail, onde a licitante deverá se apresentar, para a vistoria, e quem a conduzirá. É de responsabilidade da licitante a correta prestação de informações para a comunicação deste evento no momento de aquisição do edital, não obrigando o Ministério das Comunicações sanar qualquer falha, mesmo que conhecida, na prestação destas informações;
- 9.7.4 A vistoria deverá ser realizada e assinada pelo Responsável Técnico (RT) da empresa interessada, em conjunto com o Chefe da DISIS/COINF/CGTI-MC (Para o Lote 1) e o Chefe da DIRET/COINF/CGTI-MC (Para o Lote 2 e 3);
- 9.7.5 As licitantes poderão apresentar apenas dois representantes para esta vistoria;
- 9.7.6 Os custos da vistoria são de responsabilidade da licitante, incluindo seus deslocamentos em veículo próprio aos locais vistoriados;
- 9.7.7 As licitantes se obrigam a não divulgar, publicar ou fazer uso das informações recebidas durante a vistoria. A simples participação na vistoria caracteriza o compromisso irretratável de guarda do sigilo dos dados colhidos.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 9.8 Os documentos exigidos para habilitação relacionados nos subitens acima, deverão ser apresentados pelos licitantes, via fac-símile (fax) número (61) 3311-6066, ou via e-mail pregao@mc.gov.br, no prazo de **2 (duas) horas**, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico. Posteriormente, serão remetidos em original, por qualquer processo de cópia reprográfica, autenticada por tabelião de notas, ou por servidor da Administração, desde que conferido(s) com o original, ou publicação em órgão da imprensa oficial, para análise, **no prazo de 3 (três) dias**, após encerrado o prazo para o encaminhamento via fac-símile (fax) ou e-mail.
- 9.9 Se a menor proposta ofertada for de Microempresa, Empresa de Pequeno Porte, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal, a mesma será convocada para, **no prazo de 2 (dois) dias** úteis, após solicitação do Pregoeiro no Sistema Eletrônico, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período.
- 9.9.1 A não regularização fiscal no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação das licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Sociedade Cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal, será concedido o mesmo prazo para regularização.
- 9.10 Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.
- 9.11 Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.
- 9.12 No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC n.º 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.
- 9.13 Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no Sistema Eletrônico.

10 DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

- 10.1 Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do Pregão Eletrônico, na forma eletrônica, encaminhada por meio do sítio: www.comprasnet.gov.br ou email: pregao@mc.gov.br.
- 10.1.1 Não serão reconhecidas as impugnações interpostas por meio de fax e/ou vencidos os respectivos prazos legais;
- 10.1.2 **O prazo para encaminhamento de impugnação encerrar-se-á às 18:00 horas do dia 01/12/2011;**
- 10.1.3 Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do Edital, decidir sobre a impugnação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 10.1.4 Acolhida a petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.
- 10.2 Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio Eletrônico via Internet, no sítio **www.comprasnet.gov.br** ou email: **pregao@mc.gov.br**.
- 10.2.1 Não serão reconhecidos os questionamentos/esclarecimentos interpostos por meio de fax e/ou vencidos os respectivos prazos legais;
- 10.2.2 **O prazo para encaminhamento dos pedidos de questionamentos/esclarecimentos encerrar-se-á às 18:00 horas do dia 30/11/2011.**
- 10.3 Os teores das impugnações e questionamentos/esclarecimentos solicitados, bem como as respectivas respostas ficarão disponíveis para conhecimento dos fornecedores e sociedade em geral no sistema ComprasNet, no sítio **www.comprasnet.gov.br**, por meio do link: Acesso Livre > Pregões > Agendados.
- 10.4 Qualquer modificação no Edital exige divulgação pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

11 DOS RECURSOS

- 11.1 O Pregoeiro declarará à(s) vencedora(s) e, depois de decorrida a fase de regularização fiscal de Microempresa, Empresa de Pequeno Porte, se for o caso, concederá o prazo de no mínimo **30 (trinta minutos)**, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.
- 11.2 Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.
- 11.2.1 Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.
- 11.3 A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito e a consequente adjudicação do objeto pelo Pregoeiro à licitante vencedora.
- 11.3.1 Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo Sistema Eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.
- 11.4 O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

11.5 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada as interessadas, no endereço constante neste Edital.

11.6 O(s) recurso(s) contra decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo.

12 DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

12.1 A adjudicação do objeto do presente certame será feita pelo Pregoeiro sempre que não houver recurso.

12.2 A homologação da licitação é de responsabilidade da autoridade competente e só poderá ser realizada depois da adjudicação do objeto a licitante vencedora pelo Pregoeiro, ou, quando houver recurso, após a sua apreciação.

12.2.1 A autoridade competente poderá encaminhar o processo ao setor que solicitou a contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) a serem executados no âmbito do Ministério das Comunicações, antes da homologação do certame.

13 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1 Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatária que:

13.1.1 Não assinar o termo de contrato, quando convocada dentro do prazo de validade da proposta;

13.1.2 Apresentar documentação falsa;

13.1.3 Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

13.1.4 Ensejar o retardamento da execução do objeto;

13.1.5 Não manter a proposta;

13.1.6 Comportar-se de modo inidôneo;

13.1.7 Cometer fraude fiscal.

13.2 A licitante/adjudicatária que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) Multa de mora no percentual de 1,5% (um vírgula cinco por cento) por dia de atraso no descumprimento das obrigações assumidas, incidente sobre o valor do contrato, até a data do efetivo adimplemento, observado o limite de 10 (dez) dias, uma vez comunicada oficialmente;

a.1) A multa moratória será aplicada a partir do 10º (décimo) dia útil da inadimplência, contado da data definitiva para o regular cumprimento da obrigação.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- b) Multa compensatória no percentual de 10% (dez por cento) do valor do Contrato, no caso de descumprimento parcial ou total de qualquer obrigação pactuada;
- c) Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos.

- 13.3 A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento.
- 13.4 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à licitante/adjudicatária, observando-se o procedimento revisto na Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, subsidiariamente na Lei n.º 9.784, de 1999.
- 13.5 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observando o princípio da proporcionalidade.
- 13.6 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no **SICAF**.
- 13.7 As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.

14 DO CONTRATO

- 14.1 As obrigações decorrentes da presente licitação serão formalizadas por Termo de Contrato celebrado entre a União, por intermédio do Ministério das Comunicações, que será representado pela Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração, que será denominado **CONTRATANTE**, e a licitante vencedora, que será denominada de **CONTRATADA**, a qual observará todas as normas legais e regulamentares, além das previstas neste Edital e seus Anexos.
- 14.2 Após a homologação do Pregão, a licitante vencedora será convocada por escrito para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Contrato na forma da minuta apresentada no **Anexo XXI** ou aceitar o instrumento equivalente, conforme o caso, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital:
- 14.2.1 Alternativamente à convocação para comparecer perante ao Ministério das Comunicações para a assinatura do Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado ou aceito no prazo de 3 (três) dias, a contar da data de seu recebimento;
 - 14.2.2 O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do fornecedor registrado e aceita pela Administração.
- 14.3 Antes da assinatura do Contrato ou aceite do instrumento equivalente, a Administração realizará consulta “on line” ao **SICAF** e ao Cadastro Informativo de Créditos não Quitados - CADIN, cujos resultados serão anexados aos autos do processo.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

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

15 DO PAGAMENTO

- 15.1 Os pagamentos serão efetuados mensalmente, mediante a apresentação de Nota Fiscal, em duas vias, juntamente com as Ordens de Serviços aprovadas, por meio de ordem bancária, creditada na conta corrente da **CONTRATADA**, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da realização dos serviços, contados da data de aceitação e atesto dos serviços realizados pelo setor competente do Ministério das Comunicações.
- 15.2 O primeiro faturamento, para fins de ajuste, deverá corresponder aos dias do mês de assinatura do Contrato, e os seguintes deverão ser faturados considerando o mês integral.
- 15.3 Para execução do pagamento, a **CONTRATADA** deverá fazer constar da Nota Fiscal/Fatura correspondente, emitida, sem rasura, em letra bem legível, em nome do **CONTRATANTE**, contendo o CNPJ do mesmo, o nome do Banco, o número de sua conta bancária e a respectiva agência. Caso a **CONTRATADA** seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal/fatura, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.
- 15.4 Para realização do pagamento de que trata esta Cláusula, a **CONTRATADA** deverá fazer constar da Nota Fiscal emitida sem rasura, em letra legível, o nome do Banco, o número da conta bancária e a respectiva Agência e atender às exigências do art. 36 da Instrução Normativa nº 02, de 30 de abril de 2008.
- 15.5 Os pagamentos serão realizados por meio de Ordem Bancária, para créditos em conta mediante a apresentação da Nota Fiscal/ Fatura discriminativa, devidamente atestada, e dos comprovantes de recolhimento dos encargos sociais e, quando for o caso, de multas aplicadas.
- 15.6 No caso de incorreção no documento de cobrança, este será restituído à **CONTRATADA** para as correções solicitadas. Nesta hipótese, o prazo de pagamento será contado da data de regularização do serviço ou do documento fiscal, a depender do evento, não respondendo o **CONTRATANTE** por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.
- 15.7 Nos termos do artigo 36, § 6º, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

- 15.7.1 Não produziu os resultados acordados;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 15.7.2 Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- 15.7.3 Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 15.8 O pagamento será efetuado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta-corrente indicados pela **CONTRATADA**.
- 15.9 Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária.
- 15.10 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 15.11 A **CONTRATADA** regularmente optante pelo Simples Nacional não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.
- 15.12 Os casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a **CONTRATADA** não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo **CONTRATANTE**, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:
- EM = I x N x VP, sendo:
- EM = Encargos moratórios;
- N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
- VP = Valor da parcela a ser paga.
- I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:
- | | | |
|----------|-------------|-------------------------------|
| I = (TX) | I = (6/100) | I = 0,00016438 |
| | 365 | TX = Percentual da taxa anual |
| | | = 6%. |
- 15.13 O pagamento será efetuado após a verificação da regularidade do licitante vencedor junto ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores (SICAF – Certificado de Regularidade da Previdência, Certificado de Regularidade do FGTS, Certificado de Regularidade quanto à Dívida Ativa da União e Certificado de Regularidade de Débitos de Tributos e Contribuições Federais, estaduais e municipais).
- 15.14 Não será efetuado qualquer pagamento à **CONTRATADA**, enquanto houver pendência de liquidação da obrigação, em virtude de penalidade imposta à **CONTRATADA** ou inadimplência contratual, inclusive quanto a não apresentação do demonstrativo dos serviços prestados.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

16 DA VIGÊNCIA

- 16.1 O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura, com eficácia após a publicação do seu extrato no Diário Oficial da União, podendo, no interesse da Administração, mediante Termo Aditivo, ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitada a sua duração a 60 (sessenta) meses, “ex-vi” do disposto no inciso II do artigo 57, da Lei n.º 8.666/93.

17 DA REPACTUAÇÃO

- 17.1 Será permitida a repactuação do Contrato, desde que seja observado o interregno mínimo de 01 (um) ano, a contar da data limite para apresentação das propostas, ou da data do orçamento a que a proposta se referir, ou da data da última repactuação, visando a adequação aos novos preços de mercado, com base na variação dos componentes dos custos ocorrida no período, devidamente justificada e demonstrada em planilha analítica, nos termos do Decreto nº 2.271, de 07 de julho de 1997 e IN/SLTI-MP nº 02, de 30 de abril de 2008.
- 17.2 Caberá à contratada efetuar os cálculos relativos à repactuação e submetê-los a apreciação do Ministério das Comunicações.
- 17.3 O prazo para o exercício do direito à repactuação se inicia na data do fato que desequilibrou financeiramente o contrato e se exaure na data da prorrogação contratual subsequente, sendo que, se não for requerida de forma tempestiva, haverá a preclusão do direito do contratado à repactuação.
- 17.4 O Ministério das Comunicações deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com os praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.
- 17.5 A **CONTRATADA** deverá obrigatoriamente apresentar planilha aberta de composição dos seus custos, a título de futuras repactuações.

18 DA GARANTIA

- 18.1 Como garantia integral de todas as obrigações assumidas, inclusive indenizações a terceiros e multas que venham a ser aplicadas, conforme o disposto no art. 56, da Lei n.º 8.666/93, a(s) licitante(s) vencedora(s), na assinatura do instrumento contratual, prestará a garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, sendo liberada após o término da vigência do mesmo.

18.1.1 A garantia estipulada no item anterior poderá ser efetuada por qualquer uma das seguintes modalidades:

- I. Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;
- II. Seguro-garantia;
- III. Fiança bancária.

- 18.2 Em se tratando de garantia prestada através de caução em dinheiro, a mesma deverá ser recolhida junto à Caixa Econômica Federal, em conta específica; em se tratando



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

de fiança bancária, deverá constar do instrumento a renúncia expressa pelo fiador ao benefício previsto no art. 827 do Código Civil.

- 18.3 Se a garantia for utilizada em pagamento de qualquer obrigação, a licitante obriga-se a fazer a respectiva reposição, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, contados da data em que for notificada pelo Ministério das Comunicações.
- 18.4 A licitante deverá complementar proporcionalmente o valor da garantia, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, quando da ocorrência da repactuação de preços.
- 18.5 Quando a garantia for prestada na modalidade de títulos da dívida pública, estes deverão ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda, nos termos do art. 56, § 1º, inciso I, da Lei n.º 8.666/93.
- 18.6 A garantia prestada pela licitante terá validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação efetivada no contrato, nos moldes do art. 56 da Lei n.º 8.666/93.

19 DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA

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

20 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 20.1 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.
- 20.2 No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 20.3 A homologação de resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 20.4 As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre as interessadas, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 20.5 As licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 20.6 Na contagem dos prazos dispostos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e se incluirá o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 20.7 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.
- 20.8 Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 20.9 O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico www.mc.gov.br, e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço Esplanada dos Ministérios, Bloco "R", Sobreloja, Sala 111, em Brasília/DF, nos dias úteis, no horário das 08:00 horas às 12:00 horas e das 14:00 horas às 17:00 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada às interessadas.
- 20.10 Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO I	– Termo de Referência;
ANEXO II	– Modelo de Desenvolvimento de Software;
ANEXO III	– Modelo Especificação da Arquitetura de Software;
ANEXO IV	– Modelo de Teste de Sistemas;
ANEXO V	– Modelo de Armazenamento e Versionamento;
ANEXO VI	– Portfólio de Infraestrutura;
ANEXO VII	– Central de Atendimento ao Usuário (HELP DESK) Quantitativos de Atendimentos;
ANEXO VIII	– Portfólio de Infraestrutura;
ANEXO IX	– Endereçamento dos Núcleos e Delegacias do MC;
ANEXO X	– Modelo de Termo de Vistoria;
ANEXO XI	– Relatório de Acompanhamento e Controle (RAC) Lote I - Desenvolvimento e Evolução de Sistemas;
ANEXO XII	– Relatório de Acompanhamento e Controle (RAC) Lote II - Sustentação do Ambiente de TIC;
ANEXO XIII	– Relatório de Acompanhamento e Controle (RAC) Lote III – Apoio ao Controle de Qualidade;
ANEXO XIV	– Modelo de Ordem de Serviço para o Lote 1;
ANEXO XV	– Modelo de Ordem de Serviço para os Lotes 2 e 3;
ANEXO XVI	– Controle de Nível de Serviço (CNS);
ANEXO XVII	– Planilha de Orçamento para os Lotes 1, 2 e 3;
ANEXO XVIII	– Modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços - Lote 1;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

ANEXO XIX	– Modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços - Lote 2;
ANEXO XX	– Modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços - Lote 3;
ANEXO XXI	– Modelo de Minuta de Contrato LOTE 1;
ANEXO XXII	– Modelo de Minuta de Contrato LOTE 2;
ANEXO XXIII	– Modelo de Minuta de Contrato LOTE 3.

21 DO FORO

21.1 O foro para dirimir questões relativas ao presente Edital será o da Justiça Federal, na Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro.

Brasília/DF, 21 de novembro de 2011.

SANTIAGO CARVALHO GUEDES
Pregoeiro



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO

N.º 038/2011-MC

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO N.º: 53000.039278/2011-02
Tipo de Licitação: MENOR PREÇO POR LOTE
Data: 06/12/2011
Horário: 10:00 horas (horário de Brasília)
Local: www.comprasnet.gov.br

1 APRESENTAÇÃO

- 1.1 O presente Termo de Referência, elaborado com base nas Leis n.º 8.666 de 21/06/1993 e n.º 10.520 de 17/07/2002 e na Instrução Normativa n.º 4 da SLTI/MPOG, de 12/11/2010, tem como objetivo definir as condições para a contratação da prestação de serviços e soluções técnicas na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).
- 1.2 Atualmente, um dos grandes desafios da Coordenação Geral de Tecnologia da Informação - CGTI é estruturar adequadamente as informações institucionais para integrar a visão estratégica da organização, procurando alinhar os objetivos da TIC à missão e os objetivos estratégicos do negócio, conforme recomenda o modelo de governança de TIC (COBIT) e, ainda, atender a crescente demanda dos usuários por novos serviços e produtos. Considerando que as necessidades são crescentes e os recursos limitados, a gestão das atividades precisa ser constante para buscar os resultados esperados.
- 1.3 Esta contratação se enquadra na modalidade Pregão, visto que envolve tecnologias e serviços que não possuem limitações de mão-de-obra com caráter de serem exclusivas ou únicas ou de empresas unicamente qualificadas, caracterizando-se assim como bem comum, cuja natureza está em conformidade aos termos da Lei Federal nº 10.520/2005 e Decreto Federal nº 5.450/2005.

2 DO OBJETO

- 2.1 Contratação de empresa(s) para prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) a serem executados no âmbito do Ministério das Comunicações, conforme especificações e requisitos constantes deste Termo de Referência.
- 2.2 Em conformidade com a legislação em vigor, o Ministério das Comunicações concebeu a divisão do Objeto em 3 (três) Lotes para fins de execução dos procedimentos licitatórios e contratação dos serviços técnicos, podendo uma mesma Licitante apresentar propostas para um ou mais Lotes.

 **LOTE 01 – DESENVOLVIMENTO E EVOLUÇÃO DE SISTEMAS** – os serviços incluirão o desenvolvimento, a manutenção, a documentação e a implantação de Sistemas de Informações, bem como o gerenciamento de todas essas atividades.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

-  **LOTE 02 – SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE DE TIC** – gestão de ambientes computacionais, administração dos serviços de rede, serviços de suporte técnico e atendimento aos usuários da Infraestrutura de Tecnologia da Informação.
-  **LOTE 03 – APOIO AO CONTROLE DE QUALIDADE** – aferição permanente dos resultados obtidos e dos níveis de serviço aferidos na execução dos trabalhos relacionados com os Lotes 1 e 2, confecção e apresentação dos relatórios de acompanhamento, controle de progresso e subsídio técnico para o aceite dos produtos entregues e serviços realizados.

- 2.3 Caso a licitante vencedora do Lote 03 – Apoio ao Controle de Qualidade - venha a ser vencedora de outros lotes, esta deverá optar pelo Lote 03 ou pelos outros lotes. Para a confecção deste termo, foram adotadas as providências necessárias para a caracterização clara e suficiente de todos os serviços previstos nos Lotes a serem licitados.

3 JUSTIFICATIVA

3.1 Contexto Geral

- 3.1.1 Conforme estabelecido no Plano Diretor de 2009 do Ministério das Comunicações, a CGTI é responsável por: i) planejar e coordenar, no âmbito do Ministério, os processos referentes à gestão dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC especialmente os relacionados a software e serviços correlatos, sistemas de informação, bancos de dados, redes de comunicação, segurança da informação, qualidade de produtos e serviços, suporte e relacionamento com o usuário; ii) elaborar e implementar estratégias e diretrizes de TIC, de forma alinhada às prioridades institucionais; iii) promover a execução das atividades, quanto à Tecnologia da Informação; iv) orientar os órgãos e as unidades descentralizadas na execução das atividades relacionadas à TIC, em consonância com as diretrizes e normas emanadas do órgão central do respectivo sistema federal; v) dimensionar as necessidades e capacitar os recursos humanos envolvidos nos projetos de TIC, e vi) promover, consoante orientações dos órgãos setoriais, a execução das atividades de apoio operacional e administrativo;

- 3.1.2 Conforme organograma apresentado na Figura 01, a CGTI é composta por:

Organograma



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

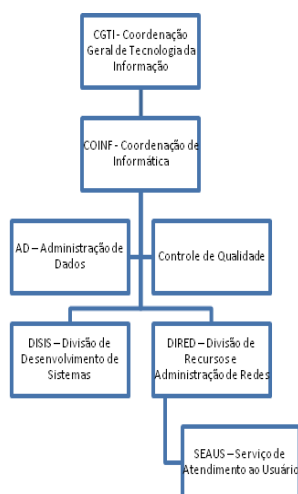


Figura 01: Organograma da CGTI – MC.

3.1.3 A contratação desses serviços tem sido fundamental para que o MC enfrente os diversos desafios surgidos nos últimos anos, pois a sua estrutura de recursos humanos (servidores) lotados na CGTI tem demonstrado ser insuficiente para o cumprimento pleno de sua missão. Por conseguinte, é de fundamental importância a contratação de serviços de TIC terceirizados, haja vista, como já afirmado, a inexistência de quadro técnico no MC para atender o volume crescente de demandas de sistemas de informação.

3.2 Principais linhas de atuação da CGTI - MC

- 3.2.1 Apoio à modernização e informatização de processos, sistemas, serviços e comunicação;
- 3.2.2 Criação da Base de Dados Corporativa;
- 3.2.3 Fomentar métodos e técnicas modernas com o uso de TIC;
- 3.2.4 Consultoria para a elaboração de sistemas de controle e operação do MC;
- 3.2.5 Suporte técnico para informatização dos sistemas de interesse do MC, em todos os níveis;
- 3.2.6 Normatização de procedimentos, softwares e de ambientes de informática para os órgãos vinculados e as secretarias;
- 3.2.7 Prover e manter, em funcionamento ininterrupto e em nível nacional, todo o aparato tecnológico operacional e de infraestrutura necessários à rede de informações e comunicações do MC;
- 3.2.8 No Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI 2009 – 2011 do MC foram registradas diversas demandas de melhorias e desenvolvimento de novos sistemas administrativos e finalísticos tidos como necessários para informatizar as unidades organizacionais do MC. Este contrato visa, também, atender às recomendações do PDTI.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

3.3 Resultados Esperados

3.3.1 Os principais resultados a serem alcançados com esta licitação são:

- 3.3.1.1 Criar condições tecnológicas para que sejam enfrentados os diversos desafios requeridos pelo MC para os sistemas de informações;
- 3.3.1.2 Promover um novo perfil tecnológico com a implementação de novas tecnologias de informática e a garantia de sustentação da infraestrutura de serviços, atendendo as Instruções Normativas da SLTI;
- 3.3.1.3 Garantir níveis satisfatórios de qualidade e disponibilidade para os sistemas que suportam os serviços de missão crítica e as atividades finalísticas do Ministério, bem como para os sistemas que suportam a automação de rotinas de atividades meio do MC;
- 3.3.1.4 Possibilitar que a utilização de “sites” da Internet e da Intranet viabilizem que, cada vez mais, o MC cumpra com a sua missão de disseminar informações e auxiliar no crescimento do Brasil;
- 3.3.1.5 Permitir a manutenção das aplicações migradas para a nova arquitetura de software, conforme o anexo III;
- 3.3.1.6 Desenvolver e efetuar a manutenção de sistemas de informações em consonância com a nova arquitetura de software, conforme o anexo III;
- 3.3.1.7 Estar aderente às diretrizes estabelecidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI, alinhado à estratégia do MC.

4 MODELO DE LICITAÇÃO E DE CONTRATAÇÃO ADOTADO

- 4.1 Foram consideradas para elaboração deste TERMO DE REFERÊNCIA as Leis nºs 8.666/2002 e 10.520/2002, os Decretos nºs 5.450/2005 e 1.070/1994 e ainda:
- 4.1.1 Instrução Normativa SLTI nº 4/2010 – Dispõe sobre o processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional;
 - 4.1.2 Instrução Normativa SLTI nº 2/2008 – Dispõe sobre regras e diretrizes para contratação de serviços continuados ou não. Essa norma aplica-se subsidiariamente a IN/SLTI 4/2008;

5 ESCOPO DOS SERVIÇOS

5.1 LOTE 01 – DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS DE TIC

- 5.1.1 A prestação de serviços técnicos neste Lote se dará por meio de fábrica de software. Entende-se por fábrica de software uma organização que provê serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas de TIC segundo processos bem definidos e auditáveis, com apoio de tecnologias de mercado, que permitam o estabelecimento aferível de metas de qualidade e prazos, além



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

de reconhecer e lidar com oportunidades de melhoria do seu processo de trabalho.

- 5.1.2 No contexto deste processo licitatório, a Licitante proverá uma linha de produção e manutenção de sistemas de informações que atendam às necessidades das áreas específicas do Ministério, a partir da formalização de todas as atividades e produtos, com etapas e tarefas bem definidas, desde a produtividade da linha de produção até a qualidade final.
- 5.1.3 A qualidade dos produtos de software está diretamente relacionada ao seu processo de trabalho padronizado, o qual deverá ser, comprovadamente, de alta qualidade e que vise melhorias contínuas, notadamente quanto às seguintes características:
- 5.1.3.1 **Abrangência** – deve definir todo o ciclo de vida dos sistemas de informação, incluindo as macro-atividades, documentos internos e externos, padrões relacionados e restrições;
 - 5.1.3.2 **Profundidade** – deve definir os aspectos do processo de trabalho em diferentes níveis de abstração, incluindo todas as conexões entre atividades, fases e produtos do trabalho;
 - 5.1.3.3 **Flexibilidade** – deve estar apto a descrever tanto as atividades contínuas, como a análise de requisitos, projeto e implementação, quanto as atividades pontuais, tais como inspeções para avaliação de progresso e qualidade;
 - 5.1.3.4 **Praticidade** – deve garantir adaptação a diferentes tipos de projetos;
 - 5.1.3.5 **Facilidade de medição** – deve facilitar a gerência e a visibilidade do desempenho das atividades por meio de métricas de processo;
 - 5.1.3.6 **Passível de auditoria** – deve ser específico e concreto o suficiente para que agentes independentes tenham o mesmo julgamento sobre o uso do processo que está sendo seguido;
 - 5.1.3.7 **Aptidão ao desenvolvimento** – deve incluir a provisão para solicitação de mudanças.
 - 5.1.3.8 Os serviços a serem demandados para a fábrica de software serão identificados pela CGTI do Ministério e, então, serão emitidas ordens de serviços que autorizarão a execução dos serviços pela **CONTRATADA**. Este procedimento encontra respaldo no Acórdão n. 786/2006, Plenário do TCU:

Acórdão n. 786/2006 - transferir para a parte de solicitação de serviço – OS

88. Outro ponto importante da metodologia de mensuração de serviços e resultados consiste na utilização de um instrumento de controle, a “ordem de serviço” ou “solicitação de serviço”. Esse instrumento deve ser empregado nas fases de solicitação, acompanhamento, avaliação, atestação e pagamento dos serviços. Por conseguinte, devem estar nele registrados os serviços demandados, os parâmetros de



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

avaliação, os cronogramas de trabalho e os resultados alcançados, entre outros pontos, sem se descuidar da identificação dos servidores responsáveis pela avaliação e atestação. Assim, é desejável que o documento contenha, no mínimo, campos destinados a registrar: a) a definição e a especificação dos serviços a serem realizados; b) o volume de serviços solicitados e realizados segundo as métricas definidas; c) os resultados ou produtos solicitados e realizados; d) o cronograma de realização dos serviços, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos; e) a avaliação da qualidade dos serviços realizados e as justificativas do avaliador; f) a identificação dos servidores responsáveis pela avaliação da qualidade e pela atestação dos serviços realizados. 89. Por fim, veja-se que o novo modelo impõe que o órgão contratante faça constar explicitamente dos editais disposição específica e adote providências operacionais para garantir que as atividades de solicitação, avaliação e atestação da realização dos serviços sejam executadas de forma independente da empresa contratada mediante a designação de responsáveis pelas respectivas atividades, devidamente qualificados e sem vínculo com a empresa.

5.1.3.9 As atividades serão divididas em 2 (duas) partes, sendo que cada uma destas partes deverão ser realizadas da seguinte maneira:

5.1.3.9.1 A empresa deverá manter nas dependências do Ministério das Comunicações todos os profissionais relacionados a Levantamento e Análise de Requisitos, Manutenção do Modelo de Dados, Testes Funcionais, além de uma equipe de desenvolvedores para suporte em sistemas legados e manutenções corretivas em sistemas em produção;

5.1.3.9.2 A empresa deverá manter em dependência própria toda a equipe de desenvolvimento, análise de sistemas e testes unitários;

5.1.3.9.3 O Ministério poderá, dependendo de sua necessidade, modificar a alocação das equipes apresentadas nos itens 5.1.3.9.1 e 5.1.3.9.2.

5.1.3.10 Com a finalidade de garantir a exatidão dos ambientes de teste, homologação e produção, o Ministério manterá em suas dependências os três ambientes, bem como a ferramenta de controle de versionamento;

5.1.3.11 A empresa deverá manter com o Ministério um enlace de comunicação de dados privado para a comunicação entre as partes. Este enlace de comunicação de dados é de responsabilidade da **CONTRATADA** do Lote 01 e deverá ter as garantias e qualidades suficientes para que a CONTRATADA atenda as exigências do Lote 01. Este serviço deverá ser fornecido sem qualquer ônus para o **CONTRATANTE**;

5.1.3.12 Falhas, quaisquer que sejam elas, no enlace de comunicação ou no projeto e no dimensionamento do mesmo, não poderão ser objetos de justificativa para não atendimento dos níveis de serviços acordados nas Ordens de Serviço.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 5.1.3.13 Visando acompanhar o processo de desenvolvimento de sistemas, conferir e garantir a qualidade dos trabalhos em andamento, as atividades de desenvolvimento de sistemas serão auditados pela CGTI do MC com o apoio da empresa vencedora do Lote 03 – “Apoio ao Controle de Qualidade” a qualquer tempo e sem agendamento prévio.
- 5.1.3.14 Do ponto de vista técnico, a prestação de serviços neste Lote 01 envolverá as seguintes atividades:
- 5.1.3.14.1 Gerenciamento de projetos, utilizando metodologias e, também, ferramentas informatizadas;
 - 5.1.3.14.2 Levantamento e análise de requisitos utilizando metodologias e ferramentas compatíveis com o ambiente tecnológico do MC;
 - 5.1.3.14.3 Análise e projetos de sistemas de informação;
 - 5.1.3.14.4 Testes unitários, funcionais e de performance, utilizando procedimentos adequados de versionamento, metodologia e ferramentas automatizadas;
 - 5.1.3.14.5 Documentação completa de todas as fases do desenvolvimento dos sistemas;
 - 5.1.3.14.6 Homologação dos sistemas;
 - 5.1.3.14.7 Apoio à implantação dos sistemas;
 - 5.1.3.14.8 Gestão de qualidade de software, com o uso de ferramentas específicas para testes de sistemas;
 - 5.1.3.14.9 Integração de sistemas em plataformas heterogêneas utilizando as tecnologias compatíveis com o ambiente tecnológico do MC;
 - 5.1.3.14.10 Desenvolvimento e manutenção de aplicações para *sites* Internet e *intranet*;
 - 5.1.3.14.11 Mensuração de software, por meio de análise de pontos de função;
 - 5.1.3.14.12 Utilização da Metodologia de Administração de Dados do Ministério das Comunicações (MAD-MC);
 - 5.1.3.14.13 Gestão de Configuração e de Mudança;
 - 5.1.3.14.14 Utilização da Modelo de Desenvolvimento de Software e a Arquitetura de Software do Ministério das Comunicações, conforme os anexos II e III;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

5.1.3.14.15 Suporte aos sistemas desenvolvidos;

5.1.3.14.16 Treinamento/repasso de tecnologia para os usuários dos sistemas.

5.2 LOTE 02 – SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE DE TIC

5.2.1 O bom andamento dos processos de negócio do MC depende do adequado desempenho dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), como sistemas aplicativos, bancos de dados, sistemas operacionais, sistemas de armazenamento, servidores, redes locais, enlaces de comunicação remota, Internet, estações de trabalho, entre outros. Para manter o bom desempenho do ambiente composto por esses recursos, o MC necessita de ferramentas e equipe para evitar que problemas ocorram ou para saná-los antes que prejudiquem os processos do negócio.

5.2.2 A prestação de serviços técnicos neste Lote 02 envolve as seguintes áreas:

5.2.2.1 Atendimento ao Usuário;

5.2.2.2 Ponto único de contato com o atendente que será acionado pelo usuário, seja por meio de uma linha telefônica e/ou via sistema Web;

5.2.2.3 Registro do chamado feito no momento em que ele acontece;

5.2.2.4 Atendimento presencial aos usuários da infraestrutura de TIC do MC, em Brasília e nos Núcleos do MC localizados nos estados, quando necessário. Os endereços dos núcleos e delegacias serão apresentados no anexo IX.

5.2.2.5 Relatórios gerenciais de atendimento;

5.2.2.6 Administração e Operação da Data Center;

5.2.2.7 Administração, Operação e Monitoramento dos Ativos da Rede Local de Dados (LAN);

5.2.2.8 Administração de banco de dados;

5.2.2.9 Administração de ambientes de homologação e produção;

5.2.2.10 Sustentação dos sítios *intranet*, Internet e sistemas de informação; e

5.2.2.11 Gestão de configuração e mudanças.

5.3 LOTE 03 – APOIO AO CONTROLE DE QUALIDADE

5.3.1 A prestação de serviços técnicos neste Lote 03 envolve as seguintes áreas:

5.3.1.1 Aferição dos resultados, verificação do cumprimento dos níveis de serviço acordados e metrificação dos pontos de função das atividades de desenvolvimento e manutenção de sistemas;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 5.3.1.2 Aferição dos resultados e verificação do cumprimento dos níveis de serviço acordados para as atividades de Sustentação do Ambiente de TIC;
- 5.3.1.3 Aferição dos resultados e verificação do cumprimento dos níveis de serviço acordados para as atividades de apoio à gestão de TIC;
- 5.3.1.4 Relatórios de progresso das atividades **CONTRATADAS**.
- 5.3.1.5 Apoio à gestão de projetos, análise e modelagem de processos e, governança de TIC.

6 FOCO EM RESULTADOS

- 6.1 A adoção de processos de medição por pontos de função e a existência de contratos de níveis de serviços vinculados às Ordens de Serviço, caracteriza uma visão focada em resultado. Com isso espera-se garantir o aumento do comprometimento das partes envolvidas na prestação de serviços, a melhor disseminação da informação relacionada aos produtos e serviços demandados nos diversos níveis organizacionais, a definição clara dos objetivos, produtos, prazos, custo, padrões de qualidade, responsabilidades das partes, além de indicadores de desempenho. Espera-se que também venha a facilitar a identificação de problemas e a adoção de ações preventivas e/ou corretivas em tempo hábil.

7 DETALHAMENTO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1 Operacionalização dos Serviços – Lote 01, Lote 02 e Lote 03.

- 7.1.1 Para cada uma das categorias de serviço, serão apresentadas demandas de serviços no período do contrato. Essas demandas são estimadas e sua realização será especificada em cada Ordem de Serviço (OS) que venha a ser elaborada e autorizada. Deste modo, o MC somente assumirá o compromisso de pagamento dos serviços de acordo com os volumes e tipos de serviços solicitados e autorizados nas Ordens de Serviço;
- 7.1.2 No caso dos serviços continuados, previstos nos Lote 02 e Lote 03 (Sustentação do Ambiente de TIC e Apoio ao Controle de Qualidade, respectivamente), a **CONTRATADA** deverá instalar e gerenciar sistema eletrônico de controle de frequência dos técnicos alocados aos serviços, permitindo que o MC acompanhe os controles da prestação dos serviços. Obrigatoriamente, as empresas deverão elaborar mensalmente um Relatório de Acompanhamento e Controle (RAC), relatando as atividades executadas no período. Este controle é opcional para o Lote 01, ficando a sua implantação à critério da Contratada para o Lote 01;
- 7.1.3 A interlocução interna, visando os encaminhamentos das atividades operacionais, será realizada por meio eletrônico ou expediente para os representantes da **CONTRATADA**, com cópias aos responsáveis indicados pelo MC.

7.2 Lote 01 – Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de TIC



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 7.2.1 Os serviços deste Lote serão prestados nas dependências da **CONTRATANTE** e da **CONTRATADA**, conforme apresentado anteriormente no item 5.1.1. Para a realização das atividades de levantamento de requisitos serão agendadas reuniões, nas dependências do MC, com a CGTI e/ou com os usuários dos respectivos sistemas a serem desenvolvidos ou mantidos, com pelo menos 48 (quarenta e oito) horas de antecedência;
- 7.2.2 Os serviços relacionados a este Lote e que serão executados nas dependências do MC, deverão obedecer aos horários de funcionamento do Ministério, ou seja, das 8h às 19h, de segunda a sexta-feira. Em caso de necessidade, o MC poderá convocar, em caráter excepcional, os empregados da **CONTRATADA** para executarem tarefas fora do horário indicado, durante finais de semana e feriados.
- 7.2.3 As atividades serão executadas em fábrica de software estruturada nas dependências da **CONTRATADA**, ou nas dependências do **CONTRATANTE** dependendo de aprovação do Gestor do Contrato e sujeitas ao horário de funcionamento do MC;
- 7.2.4 O modelo de fábrica de software, adotado na contratação deste Lote 01, contemplará serviços que serão dimensionados por Horas de Serviço Técnico (HST) e também por métrica de ponto de função (PF), conforme será descrito;
- 7.2.5 As demandas previstas para este Lote 01 são:
- 7.2.5.1 Análise de Requisitos - Os serviços de análise de requisitos, a serem realizados pela fábrica de software, serão prestados sob demanda, mediante emissão de OS e serão remunerados de acordo com o item 7.2.6;
- 7.2.5.2 Análise de Negócio – Os serviços de análise de negócio, a serem realizados pela **CONTRATADA**, serão prestados sob demanda, mediante emissão de OS e serão remunerados em razão do número de Horas de Serviço Técnico consumidos, conforme mencionado neste Termo de Referência;
- 7.2.5.3 Desenvolvimento de sistema - contempla a execução de todas as etapas do ciclo de desenvolvimento, em conformidade com a metodologia utilizada no MC, com o objetivo de implantar um novo sistema;
- 7.2.5.3.1 As demais atividades do ciclo de desenvolvimento de sistemas serão medidas com base na métrica de contagem de pontos de função, a partir dos artefatos produzidos no levantamento de requisitos.
- 7.2.5.4 **Evolução de sistema** – As atividades de evolução de sistemas serão divididas em 2 (dois) tipos, de acordo com o descritivo abaixo e em 4 (quatro) situações distintas, de acordo com o Item 7.2.5.5.

7.2.5.4.1 Tipos de Evolução de Sistemas:



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

7.2.5.4.1.1 **Evolução de Legado** - Abrange todos os sistemas desenvolvidos fora da arquitetura atual do Ministério, ou sistemas herdados de outros Órgãos da APF (Administração Pública Federal). Esta atividade será executada mediante emissão de OS e remunerados por HST (horas de serviço técnico).

O Ministério das Comunicações em conjunto com a **CONTRATADA**, deverá, no caso de sistemas desenvolvidos pelo Ministério, definir um cronograma de migração dos sistemas legados para a arquitetura atual adotada. Esta migração deverá ser executada de acordo com as regras de desenvolvimento de um novo sistema;

7.2.5.4.2 **Evolução Comum** – Abrange as melhorias consideradas necessárias em todos os sistemas do Ministério e desenvolvidos dentro da arquitetura vigente no Ministério. Esta atividade será executada mediante emissão de OS e remunerada por ponto de função;

7.2.5.5 **Situações de Evolução de Sistemas** - Esta atividade (Evolução de Sistemas) abrangerá a prestação de serviços em 4 (quatro) situações distintas:

7.2.5.5.1 **Manutenção corretiva** - contempla a eliminação de defeitos de códigos de sistemas existentes no MC.

No caso de sistemas pré-existentes e não modificados pela **CONTRATADA**, este serviço será remunerado de acordo com as regras de Evolução de Legado conforme Item 7.2.5.4.1. Nos demais casos este serviço não será remunerado;

7.2.5.5.2 **Manutenção adaptativa** - trata-se da adequação das funcionalidades dos sistemas já desenvolvidos à eventuais novas regras de negócio, nova legislação, novas tecnologias de sistemas já existentes no MC;

7.2.5.5.3 **Manutenção evolutiva** - abrange o desenvolvimento e implantação de novas funcionalidades e/ou de novos componentes em sistemas existentes no MC, estando a sua execução em conformidade com os critérios estabelecidos pela metodologia utilizada pelo MC;

7.2.5.5.4 **Manutenção perfectiva** - compreende a adequação de determinadas funcionalidades de sistemas já existentes, visando a melhoria do desempenho e da qualidade desses sistemas no MC.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

7.2.5.6 **Documentação de sistema** – contempla a elaboração de todos os artefatos de documentação do Modelo de Desenvolvimento de Sistemas do Ministério das Comunicações (MDS-MC).

7.2.5.7 **Teste** – O objetivo do teste de software é encontrar defeitos. Por defeitos entende-se o funcionamento do software em uma determinada situação não estando de acordo com o especificado. Os procedimentos de teste visam encontrar o maior número possível de defeitos no software.

7.2.5.8 **Homologação** – a Homologação dos sistemas desenvolvidos ou mantidos compreende as seguintes atividades:

7.2.5.8.1 **Ambiente de Homologação** - contempla o apoio a ser fornecido pela **CONTRATADA** à equipe técnica responsável pelo ambiente de homologação para a preparação deste mesmo ambiente de homologação nas instalações do Ministério;

7.2.5.8.2 **Homologação** – compreende a avaliação do produto recebido, por parte dos técnicos de controle de qualidade da CGTI, com aval dos usuários do MC, bem como a correção, pela **CONTRATADA**, de eventuais erros ou não conformidades, em relação às especificações de requisitos, encontradas no produto.

7.2.5.9 **Implantação** – contempla o apoio da **CONTRATADA** ao procedimento de implantação do novo sistema ou do sistema mantido;

7.2.5.10 **Ambiente de Implantação** - contempla o apoio a ser fornecido pela **CONTRATADA** à equipe técnica responsável pelo ambiente de produção no MC para a preparação do servidor de produção nas instalações do Ministério;

7.2.5.11 **Treinamento** – compreende o treinamento a ser ministrado pela **CONTRATADA** aos operadores de rede e produção, de atendimento ao usuário e aos usuários do sistema desenvolvido ou mantido.

7.2.6 Nas demandas à fábrica de software pelo **CONTRATANTE**, este poderá contratar todo o ciclo do desenvolvimento ou apenas parte dele, pagando o valor proporcional do Ponto de Função ao trabalho realizado, de acordo com o estipulado na Tabela 01 a seguir:

Disciplinas do RUP contratadas	Porcentagem do Ponto de Função pago
Levantamento de Requisitos	20%
Análise e Projeto	15%



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

Implementação / Desenvolvimento	35%
Teste	10%
Implantação	20%

Tabela 01: Porcentagem do Ponto de Função pago por Disciplinas do RUP.

- 7.2.7 Na prestação dos serviços a **CONTRATADA** deverá, permanentemente, agregar valor ao trabalho dos técnicos alocados, observando sempre as melhores práticas de Governança de TIC, propondo novas metodologias e aprimorando a forma de realizar o trabalho, interagindo com a equipe e buscando a melhoria contínua do desenvolvimento das atividades. Neste processo a **CONTRATADA** deverá se basear em metodologias padronizadas a exemplo de: CMMI, ITIL, COBIT, MPS-BR, ISO/IEC 27001, NBR/ISO 17199, dentre outras.

Orientações para os Serviços de Desenvolvimento e Evolução de Sistemas

- 7.2.8 O mapeamento das necessidades, bem como a identificação dos sistemas a serem desenvolvidos ou mantidos, ficarão a cargo do MC, que executará este serviço com o auxílio dos analistas de negócios a serem disponibilizados pela **CONTRATADA**. Também, será avaliada a viabilidade técnica para o desenvolvimento do sistema, identificados e mapeados os processos de negócios específicos e realizado o levantamento preliminar de requisitos;
- 7.2.9 Concluída a fase de Levantamento de Requisitos pela **CONTRATADA**, e homologados os respectivos produtos, a CGTI emitirá uma OS, destinada às fases do trabalho de desenvolvimento ou manutenção do sistema pela fábrica de software, com base no quantitativo de pontos de função estimados durante a fase de Levantamento de Requisitos e confirmados pelos técnicos da CGTI, com apoio dos técnicos da **CONTRATADA** vencedora do Lote 03;
- 7.2.10 O MC providenciará toda a infraestrutura de hardware, software e comunicação de dados para suportar os profissionais da **CONTRATADA**, que ficarão alocados no ambiente do Ministério;
- 7.2.11 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar um enlace de dados privado entre as suas dependências de fábrica de software e o Ministério das Comunicações nos seguintes moldes:
- 7.2.11.1 Este serviço não terá ônus para a **CONTRATANTE**;
- 7.2.11.2 A **CONTRATADA** será responsável pela confidencialidade e segurança das informações trafegadas no canal de dados.
- 7.2.11.3 Falhas, quaisquer que sejam elas, no enlace de comunicação ou no projeto e no dimensionamento do mesmo, não poderão ser objetos de justificativa para não atendimento dos níveis de serviços acordados nas Ordens de Serviço.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 7.2.12 O detalhamento das metodologias de desenvolvimento e manutenção de sistemas adotados pelo MC, bem como os modelos dos artefatos, serão entregues quando da assinatura do CONTRATO e poderão ser alterados a qualquer momento, segundo critério e conveniência do MC;
- 7.2.13 A **CONTRATADA** deverá manter, alocado no **CONTRATANTE** durante toda a vigência do contrato, um Gerente de Projetos Sênior, certificado por entidade acreditada, como responsável pela fábrica de software e um Gerente de Projetos Sênior, certificado por entidade acreditada, como responsável pela análise de requisitos e manutenção dos sistemas. Estes Gerentes de Projetos serão responsáveis por manter os calendários de execução e pela alocação de recursos nos projetos do MC;
- 7.2.14 A **CONTRATADA** também deverá manter alocados nas dependências do **CONTRATANTE**, um Administrador de Dados Sênior, o qual deverá assegurar a correta manutenção dos modelos, dos dicionários de dados, se responsabilizando pela arquitetura e administração dos dados do **CONTRATANTE**;

Controle de Qualidade de Software

- 7.2.15 A **CONTRATADA**, quando aplicável, deverá atender, entre outros, aos seguintes procedimentos:

7.2.15.1 Gerenciamento de Requisitos

- 7.2.15.1.1 A **CONTRATADA** é responsável por criar e manter o processo de gerenciamento dos requisitos dos softwares, preferencialmente por meio de ferramentas integradas ao processo de gerenciamento de mudanças, garantindo: o armazenamento, o controle da integridade de conteúdo e de atributos, além do mapeamento das dependências e da rastreabilidade dos requisitos;

7.2.15.2 Gerenciamento de Mudanças;

- 7.2.15.2.1 A **CONTRATADA** é responsável por criar e manter o processo formal de gerenciamento de mudanças, preferencialmente por meio de ferramentas integradas ao processo de gerenciamento de requisitos, garantindo que as solicitações de mudanças sejam coletadas, analisadas e estejam alinhadas com o gerenciamento de requisitos, de forma a garantir a integridade dos mesmos. O processo deverá:

- I. Identificar lacunas nas solicitações/ordens de serviço;
- II. Coordenar as análises de impacto, baseado nas solicitações de mudança;

7.2.15.3 Testes;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 7.2.15.3.1 A **CONTRATADA** é responsável por criar e manter o processo de testes automatizados e não automatizados;
- 7.2.15.3.2 A **CONTRATADA** deverá usar, preferencialmente, as ferramentas disponibilizadas pelo Ministério para a realização dos testes, contemplando o seu planejamento, a geração da massa de teste, o teste de código (caixa branca), o teste negocial, o teste de funcionalidades e o teste de desempenho;
- 7.2.15.3.3 A **CONTRATADA** deverá apresentar e entregar ao MC as evidências dos testes, bem como os *scripts* utilizados;
- 7.2.15.3.4 Dependendo do porte e da expressividade da aplicação, poderá ser exigido da **CONTRATADA** um teste de *stress*, ou seja, a simulação de situações extremas de uso concorrente da aplicação, sem ônus adicional para o MC;
- 7.2.15.3.5 Também, mediante demanda, poderá ser solicitado um dimensionamento da plataforma necessária para que determinada aplicação comece a ser executado, o que torna necessário, nessas situações, testes de desempenho para simulação de ambiente - tais serviços não deverão ter ônus adicional para o MC;
- 7.2.15.3.6 A decisão sobre necessidade de testes de *stress* será avaliada caso a caso, considerando o volume de dados acessados e a quantidade de usuários concorrentes para cada aplicação.
- 7.2.15.4 Uso de Componentes
- 7.2.15.4.1 Será permitido à **CONTRATADA** usar nos projetos de desenvolvimento objetos reutilizáveis também conhecidos como componentes, desde que com autorização prévia do MC.
- 7.2.15.5 Segurança da Informação
- 7.2.15.5.1 A licitante vencedora deverá apresentar uma política de boas práticas em segurança da informação ou norma formalizada que expresse as orientações e planos da organização quanto à gestão de segurança da informação.
- 7.2.15.5.2 Esta orientação visa garantir ao MC boas condições de segurança no trato com os dados e informações repassadas aos profissionais da Fábrica de Software, necessárias ao desenvolvimento / manutenção dos sistemas. As responsabilidades da **CONTRATADA** com



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

a segurança da informação deverão contemplar, pelo menos, os seguintes quesitos:

- a. Política de Controle de Acesso (PCA), que estabeleça as regras que devem ser seguidas para obtenção de acesso às informações.
- b. Termos de compromisso dos empregados, contendo declarações que permitam inferir que os mesmos tomaram ciência das normas de segurança vigentes no órgão e da responsabilidade quanto a segurança da informação, além de cláusulas que prevejam sanções em caso de violação das políticas e procedimentos de segurança organizacional, a obrigatoriedade de manter sigilo sobre o conteúdo de programas de computadores (fontes e executáveis), documentação e bases de dados.
- c. Definição dos responsáveis pela guarda dos termos de compromisso assinados.
- d. Plano permanente de conscientização dos seus empregados sobre segurança da informação, prevendo, no mínimo, boas práticas na seleção e uso de senhas, a sua não divulgação e o seu uso pessoal e intransferível;
- e. Definição de mecanismos para que as políticas e normas se tornem conhecidas, acessíveis e observadas por todos os empregados;
- f. As instalações físicas devem ser protegidas por controles de entrada apropriados para assegurar que apenas pessoas autorizadas, identificadas, no mínimo, por crachás, tenham acesso liberado;
- g. O acesso às informações sensíveis, instalações e recursos de processamento de informação deve ser controlado e restrito apenas ao pessoal autorizado, com trilha de auditoria contendo todos os acessos ocorridos;

7.3 Lote 02 – Sustentação do Ambiente de TIC

- 7.3.1 Os serviços relacionados a este Lote que serão executados nas dependências do MC, devendo obedecer aos horários de funcionamento do Ministério, ou seja, das 8h às 19h, de segunda a sexta-feira. Em caso de necessidade, o MC poderá convocar, em caráter excepcional, os empregados da **CONTRATADA** para executarem tarefas fora do horário indicado, durante finais de semana e feriados.
- 7.3.2 A critério do MC poderá ocorrer, eventualmente, deslocamento de funcionário da **CONTRATADA** para outros estados da federação onde o MC disponha de



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

instalações próprias ao desempenho das suas atribuições institucionais. Nessa hipótese, a **CONTRATADA** proverá os meios de transporte, hospedagem e alimentação dos técnicos designados, de acordo com os critérios citados abaixo:

- 7.3.2.1 Os deslocamentos e seus serviços serão executados mediante emissão de OS e remunerados de acordo com o valor estipulado abaixo.
- 7.3.2.2 O valor do deslocamento a ser percebido pela **CONTRATADA** fará parte da proposta de preços entregue ao Ministério após o certame;
- 7.3.2.3 A formulação da valoração que será percebida pela **CONTRATADA** será executada nos seguintes moldes:
 - 7.3.2.3.1 O deslocamento poderá realizado uma ou mais vezes para os endereços dos Núcleos e Delegacias constantes no Anexo IX do Edital;
 - 7.3.2.3.2 O valor da diária paga será compatível com o valor pago pela APF aos seus servidores;
 - 7.3.2.3.2.1 Para fins de informação, de acordo com o Decreto no. 5.992 de 19 de dezembro de 2006, o valor que deverá ser utilizado é o de R\$ 200,60;
 - 7.3.2.3.2.2 Estes valores poderão ser ajustados em caso de nova regra na concessão de diárias no âmbito da APF.
 - 7.3.2.3.3 O valor do transporte será remunerado de acordo com a média anual descrita no anuário estatístico de tarifários da ANAC. O documento em questão poderá ser encontrado no endereço [http://www2.anac.gov.br/estatistica/tarifasaereas/pdf/Relatorio de Tarifas Aereas - Edicao 016-20110621.zip](http://www2.anac.gov.br/estatistica/tarifasaereas/pdf/Relatorio_de_Tarifas_Aereas_-_Edicao_016-20110621.zip)
 - 7.3.2.3.3.1 O valor médio, parcial, do ano de 2011, é de R\$ 258,69
 - 7.3.2.3.3.2 Estes valores poderão ser repactuados de acordo com o valor médio anual constante no anuário estatístico de tarifários da ANAC.
 - 7.3.2.3.4 O valor da taxa de embarque será remunerado de acordo com o valor adotado pela INFRAERO para a os aeroportos de 1ª categoria do país. Os valores poderão ser encontrados no endereço: [http://www.infraero.com.br/images/stories/Tarifas/tabela_grupo i - aviao regular.pdf](http://www.infraero.com.br/images/stories/Tarifas/tabela_grupo_i_-_aviao_regulador.pdf)
 - 7.3.2.3.4.1 O valor da taxa de embarque adotado pela Infraero é de R\$ 20,66;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

7.3.2.3.4.2 Estes valores poderão ser repactuados de acordo com o a variação do valor da tarifa adotada pela INFRAERO.

7.3.2.3.5 Deverão ser cotados um total de **324** diárias. O cálculo do número de diárias necessárias para a execução dos serviços foi executado a partir das seguintes informações:

7.3.2.3.5.1 (A) = 27 (vinte e sete) pontos de presença;

7.3.2.3.5.2 (B) = Mínimo de 2 (duas) viagens por ponto de presença;

7.3.2.3.5.3 (C) = Mínimo de 2 (dois) técnicos por atendimento;

7.3.2.3.5.4 (D) = Máximo de 3 (três) diárias por atendimento;

7.3.2.3.5.5 (Diarias) = (A) x (B) x (C) x (D) = 27 x 2 x 2 x 3 = 324.

7.3.2.3.6 Deverão ser cotados um total de 216 trechos aéreos. O cálculo do número de trechos necessários para a execução dos serviços foi executado a partir das seguintes informações:

7.3.2.3.6.1 (A) = 27 (vinte e sete) pontos de presença;

7.3.2.3.6.2 (B) = Mínimo de 2 (dois) viagens por ponto de presença;

7.3.2.3.6.3 (C) = Mínimo de 2 (dois) técnicos por atendimento;

7.3.2.3.6.4 (D) = 2 trechos por atendimento (ida e volta);

7.3.2.3.6.5 (Trechos) = (A) x (B) x (C) x (D) = 27 x 2 x 2 x 2 = 216.

7.3.2.4 Os Acordos de Níveis de Serviço vigentes para o atendimento ao Ministério não mudam, cabendo a **CONTRATADA** definir se deverá repor ou não o recurso que se encontra em deslocamento;

7.3.2.5 Como o deslocamento será realizado sob demanda, por alguma necessidade urgente e/ou pela impossibilidade de se fazer o atendimento remotamente, a **CONTRATANTE** se reserva ao direito de utilizar as diárias e passagens da maneira que for adequado e conveniente as suas necessidades e também se reserva a não utilização destas, devido à falta de motivação para tal;

7.3.2.6 A **CONTRATANTE** deverá avisar a **CONTRATADA** sobre a utilização das diárias e passagens com um mínimo de 72 horas antes da realização do deslocamento;

7.3.3 Os serviços de sustentação do ambiente de TIC têm por finalidade garantir o completo e eficiente atendimento aos usuários do MC, possibilitando acesso



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

aos diversos serviços e produtos da instituição, bem como às informações, orientações e serviços de suporte técnico aos equipamentos e sistemas utilizados.

7.3.4 O atendimento ao usuário será realizado em 4 níveis, sendo objeto deste certame apenas os níveis 1, 2 e 3. Os níveis relacionados serão devidos em:

7.3.4.1 1º Nível: *Help Desk*: Serviço de Operação da Central de Atendimento ao Usuário;

7.3.4.2 2º Nível: Atendimento Local ao usuário;

7.3.4.3 3º Nível: Suporte Avançado; Operação de Data Center; Administração, Operação e Monitoramento de ativos de rede; Administração de Banco de Dados; e

7.3.4.4 4º Nível: De atendimento, que será executado por outros contratos do MC.

7.3.5 **Serviços de Operação da Central de Atendimento ao Usuário (*Help Desk*)**

7.3.5.1 Consiste no atendimento aos chamados de suporte e consultas dos usuários de TIC do MC. O atendimento será na modalidade de *help desk*, com ponto único de contato, realizado por profissionais da **CONTRATADA** qualificados e com perfil para essa tarefa. Será utilizado o Sistema da Central de Atendimento fornecido pelo MC para abertura e registro de chamados.

7.3.5.2 Os serviços da Central de Atendimento ao Usuário terão por finalidade responder e resolver as solicitações, dúvidas e questões reportadas, possibilitando a padronização dos serviços, agilidade na resposta às solicitações e questionamentos e outros benefícios mensuráveis. Quando a solução não for possível por meio do atendimento telefônico, o atendente encaminhará o registro de chamado à equipe de atendimento local.

7.3.5.3 Todos os atendimentos e serviços de suporte desta modalidade deverão ser registrados em um sistema, fornecido pelo MC, com o fito de imprimir uma efetiva gestão de atendimentos realizados por período, por assuntos, por tipo de usuário, tipo de solicitação, por áreas e outras formas de consultas gerenciais.

7.3.5.4 Com base neste sistema, o MC realizará a gestão efetiva dos níveis de serviços, os quais estão descritos neste Termo de Referência, utilizando-se também de dados operacionais e gerenciais para o planejamento de ações de correção de processos, aumento na utilização e disponibilidade de recursos e serviços, aprimoramento dos procedimentos de atendimento e serviços aos usuários, bem como necessidade de treinamento de pessoal.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 7.3.5.5 Os serviços serão prestados de forma continuada, sendo todo o efetivo lotado nas instalações do MC, na forma de uma Central de Atendimento, mediante emissão de OS.
- 7.3.5.6 A **CONTRATADA** deverá garantir que um mínimo de 40% (quarenta por cento) dos chamados (incidentes e serviços) deverá ser resolvido no 1º nível de atendimento. O não cumprimento dessa garantia implicará na redução proporcional do percebimento, conforme formula apresentada no item 7.3.17.
- 7.3.5.7 A seguir são apresentadas as principais atividades relacionadas à Central de Atendimento ao Usuário:
- a. Realizar os atendimentos receptivos, prestando informações claras e concisas quando solicitadas pelos usuários, obedecendo aos procedimentos padronizados a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados, quando disponíveis;
 - b. Analisar as demandas dos usuários baseadas em conhecimentos e consultas à base de conhecimento de incidentes e aos bancos de dados, quando disponíveis, propondo soluções para as mesmas;
 - c. Registrar em sistema aplicativo de atendimento os dados dos usuários e suas demandas;
 - d. Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
 - e. Consultar a equipe de atendimento ao usuário (atendimento local), em caso de dúvidas ou ausência de informações;
 - f. Finalizar os atendimentos feitos pela Central de Atendimento ao Usuário, com os devidos registros no sistema;
 - g. Responder pelo cumprimento e qualidade do atendimento;
 - h. Realizar o registro, abertura e encaminhamento de ocorrências para atendimento local;
 - i. Realizar o recebimento, registro e encaminhamento de solicitações e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas dos serviços, sistemas de informação e equipamentos;
 - j. Efetuar o registro de todos os atendimentos e contatos com os usuários em um banco de dados com os atributos necessários à geração dos relatórios/consultas gerenciais e operacionais especificados sobre os tipos de atendimentos, perfis e eventos comportamentais de usuários;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- k. Executar outras atividades inerentes ao serviço de atendimento, descritos na respectiva ocorrência;
- l. Realizar o retorno de chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações pendentes do primeiro contato;
- m. Alimentar as bases de conhecimento, de forma clara e concisa conforme os moldes estabelecidos pelo MC.
- n. Realizar pesquisa mensal com os usuários para aferir o índice de satisfação do usuário em relação aos serviços de atendimento recebidos, conforme metodologia designada pelo MC;
- o. Divulgar as campanhas de interesse do MC.

7.3.6 Serviços de Atendimento Local ao Usuário

- 7.3.6.1 Consiste no atendimento de campo, onde se encontram os recursos computacionais e equipamentos em geral disponibilizados aos usuários. Os serviços de atendimento local devem assegurar o pleno funcionamento do ambiente operacional do MC destinado aos usuários, possibilitando que a plataforma computacional, equipamentos e instalações físicas atendam de forma satisfatória às necessidades destes mesmos usuários.
- 7.3.6.2 Para os casos em que não for possível a solução pela Central de Atendimento ao Usuário, será necessária a criação de uma estrutura de gestão e operação de retaguarda para a realização de atendimentos que poderão demandar maior tempo, devido à complexidade do assunto ou a necessidade de repasse a outras áreas do MC.
- 7.3.6.3 Os serviços serão realizados por profissionais de suporte técnico, com base na Ordem de Serviço Técnico (OST), prevista no sistema de *help desk* do MC aberta pela equipe da Central de Atendimento ao Usuário.
- 7.3.6.4 Durante a execução dos serviços deverão ser registrados todos os recursos utilizados para a resolução ou recuperação do sistema/equipamento, bem como dados sobre o tempo de atendimento, tipo de problema/falha, solução implementada e encaminhamento realizado.
- 7.3.6.5 Concluído o atendimento, o profissional registrará o encerramento dos trabalhos na OST para a efetiva gestão e controle de problemas e mudanças realizado pela Central de Atendimento ao Usuário.
- 7.3.6.6 As principais atividades relacionadas ao serviço de Atendimento Local são:



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- a. Oferecer suporte com atendimento no local de trabalho do usuário após receber orientações da equipe de *help desk* (Central de Atendimento);
- b. Apoiar os operadores da Central de Atendimento ao Usuário nos chamados de maior complexidade;
- c. Dar apoio logístico geral para a operacionalização da Central de Atendimento ao Usuário do MC, bem como na elaboração de novos procedimentos e *scripts* de atendimento;
- d. Diagnosticar a origem de ocorrências generalizadas e participação na elaboração de propostas de solução;
- e. Esclarecer dúvidas de usuários sobre o uso de funcionalidades, configuração e instalação dos softwares básicos e aplicativos, bem como sobre o funcionamento de equipamentos, sistemas de informações e componentes de TIC;
- f. Instalar, configurar e testar software em microcomputadores de usuários, tais como sistema operacional, automação de escritório (editor de texto, planilha eletrônica, programa de apresentação, banco de dados de uso pessoal), correio eletrônico, navegador WEB, dentre outros;
- g. Operar sistema automatizado de gestão do parque de TIC, em especial quanto ao registro de ocorrências, estatísticas de atendimentos, controle de configuração e cadastro de ativos;
- h. Instalar e configurar equipamentos em geral (ex: impressoras, *scanners*, *plotters*, microcomputadores, etc.);
- i. Apoiar a recepção, montagem e teste de equipamentos adquiridos ou devolvidos;
- j. Diagnosticar falhas em equipamentos, microcomputadores e periféricos;
- k. Apoiar o processo de planejamento de aquisição de recursos tecnológicos de TIC com o fornecimento de informações sobre bens e serviços disponíveis e demandados pelos usuários;
- l. Implementar soluções de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, conectores, *drivers*, fontes, monitores, etc.;
- m. Substituir módulos em equipamentos;
- n. Realizar pequenos reparos em equipamentos;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- o. Contribuir de forma efetiva para a implantação e manutenção da Política de Segurança da Informação e Comunicação (POSIC) do MC;
- p. Alimentar as bases de conhecimento de forma clara e concisa conforme os moldes estabelecidos pelo MC;
- q. Executar outras atividades inerentes ao serviço de suporte técnico local, descritos na respectiva OST.

7.3.7 Serviços de Operação da Data Center

7.3.7.1 Os serviços serão prestados de forma continuada, mediante emissão de OS, sendo todo o efetivo lotado nas instalações do MC. Para a execução deste serviço a **CONTRATADA** alocação profissionais habilitados para as seguintes atividades:

- a. Suporte técnico à equipe de atendimento ao usuário, quanto a assuntos que tenham relação com os servidores em operação no DataCenter;
- b. Administração dos servidores em operação no MC, envolvendo sistema operacional, WEB, rede, aplicações, arquivos, segurança, e outros afeitos à área;
- c. *Schedule* de aplicações;
- d. Serviços de *backup/restore*;
- e. Serviços de monitoramento de software antivírus;
- f. Prospecção de novas tecnologias;
- g. Contribuir com sugestões para a atualização tecnológica do parque de servidores;
- h. Operação de aplicação para monitoramento de servidores e serviços;
- i. Administração de ambientes computacionais (desenvolvimento, teste, homologação e produção);
- j. Gerenciamento de mudanças e configuração;
- k. Gerenciamento de *logs*;
- l. Implementação de soluções de criptografia e certificação digital;
- m. Uso de ferramentas para administração, análise de desempenho, inventário e *tunning* de sistemas aplicativos em ambiente operacional;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- n. Sistemas de armazenamento de dados (SAN / NAS);
- o. Alimentar as bases de conhecimento, de forma clara e concisa, conforme os moldes estabelecidos pelo MC;
- p. Aplicação das melhores práticas de gestão de serviços em TIC (ITIL, COBIT).

7.3.8 Serviços de Administração, Operação e Monitoramento dos Ativos de Rede

7.3.8.1 Os serviços serão prestados de forma continuada, mediante emissão de OS, sendo todo o efetivo lotado nas instalações do MC. Para a execução deste serviço a **CONTRATADA** alocará profissionais habilitados para as seguintes atividades:

- a. Administração da Rede Local do MC, com cerca de 2.000 (dois mil) pontos (certificação de pontos, plano de endereçamento, administração de VLANs);
- b. Suporte à manutenção do cabeamento estruturado;
- c. Monitorar tráfego de rede e elaborar diagnóstico de ambientes de servidores de rede e comunicação de dados;
- d. Implementações dos protocolos TCP/IP;
- e. Apoio à administração de ativos de rede (*hubs, switches, roteadores, transceivers, patch panels*, distribuidores óticos, cabos, conectores, etc.);
- f. Apoio à administração dos serviços de rede: *proxy, firewall*, serviço de detecção de intrusão (IDS), IPS, FTP, DNS, DHCP, WINS, etc;
- g. Implementação e administração de redes sem fio;
- h. Especificar, implementar e monitorar sistemas de segurança para comunicação de dados e acesso lógico;
- i. Administrar os servidores de rede baseados em sistemas operacionais MS-Windows e Linux
- j. Prospeção de novas tecnologias;
- k. Alimentar as bases de conhecimento, de forma clara e concisa, conforme os moldes estabelecidos pelo MC;
- l. Outras atividades pertinentes à administração da rede digital de dados do MC.

7.3.9 Serviços de Administração de Bancos de Dados



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

7.3.9.1 Os serviços serão prestados de forma continuada, mediante emissão de OS, sendo todo o efetivo lotado nas instalações do MC. Para a execução deste serviço a **CONTRATADA** alocará profissionais habilitados para as seguintes atividades:

- a. Administrar e dar suporte aos bancos de dados, garantindo a integridade, manutenibilidade e consistência de dados;
- b. Instalar, configurar e atualizar produtos SGBD (Sistema Gerenciador de Banco de Dados) tanto de solução proprietária quanto de Software Livre;
- c. Projetar e implementar projetos físicos de Banco de Dados;
- d. Gerenciar usuários e permissões de acesso ao banco de dados;
- e. Definir e verificar a segurança e a integridade das estruturas e modelos de dados;
- f. Definir padrões de implementação (usuários, *schemas*, tabelas, índices, etc.);
- g. Definir procedimentos e executar cópia e recuperação de banco de dados;
- h. Documentar procedimentos administrativos (instalação de software, procedimento de *backup*, etc.);
- i. Monitorar e otimizar desempenho (*tunning*);
- j. Especificar, implementar e manter projetos de banco de dados para sistemas de apoio à tomada de decisão (Ex: OLAP/*Data Warehouse*/BI);
- k. Operar ferramentas da área de banco de dados e de modelagem de dados;
- l. Operar ambiente de banco de dados no SGBD padrão do MC;
- m. Identificar e sugerir tecnologias adequadas;
- n. Alimentar as bases de conhecimento de forma clara e concisa, conforme os moldes estabelecidos pelo MC;
- o. Outras atividades pertinentes à administração de banco de dados do MC.

7.3.10 Serviços de Gerência de Projetos e Análise de Processos.

7.3.10.1 A **CONTRATADA** deverá manter um Gerente de Projetos Sênior alocado em tempo integral nas dependências do MC, responsável por:



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- a. Gerenciar os projetos de infraestrutura em andamento;
- b. Elaborar e manter atualizado um plano de ação para os projetos;
- c. Negociar com os clientes e demais partes envolvidas nos projetos;
- d. Suportar a definição dos recursos materiais e humanos e os treinamentos necessários para a realização dos projetos;
- e. Negociar prazos e ações conjuntas com outras unidades intervenientes (interfaces);
- f. Identificar os riscos envolvidos nos projetos e mantê-los sob controle;
- g. Controlar e avaliar o desenvolvimento dos trabalhos, adotando metodologia e ferramentas próprias para gestão de projetos;
- h. Tomar providências preventivas e corretivas e, caso seja necessário, ajustar os planos dos projetos negociando com clientes e fornecedores envolvidos;
- i. Informar o desempenho, bem como as ações executadas e as novas ações planejadas, atualizando o andamento dos projetos;
- j. Sugerir metodologias, melhores práticas e normas de gerenciamento de projeto.

7.3.10.2 A **CONTRATADA** deverá manter um Analista de Processos alocado em tempo integral nas dependências do MC, responsável por:

- a. Mapear os processos de trabalho;
- b. Propor melhorias aos processos de trabalho;
- c. Apoiar a implantação dos processos de trabalho;
- d. Criar indicadores para os processos de trabalho;
- e. Atender às demandas das áreas de negócio quanto ao mapeamento, manutenção, implantação ou monitoramento dos processos de trabalho;
- f. Extrair as boas práticas dos processos de trabalho;
- g. Consolidar as coleções de boas práticas;
- h. Monitorar a implantação e execução dos processos de trabalho a partir dos indicadores.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

7.3.11 Elementos para a Prestação de Serviço e Contratos de Níveis de Serviço

- 7.3.11.1 Cada incidente registrado deve ter uma prioridade de tratamento definida. Esta prioridade define a ordem de tratamento dos incidentes, bem como outras questões relativas ao atendimento do incidente, como o tempo de recuperação.
- 7.3.11.2 A combinação de impacto e urgência define os níveis de prioridade, conforme Figura 02:

Prioridade				
Impacto	Alto	3	2	1
	Médio	4	3	2
	Baixo	5	4	3
		Baixa	Média	Alta
Urgência				

Figura 02: Prioridade definida pelo Impacto e pela Urgência.

- 7.3.11.3 O impacto é a medida de extensão, o tamanho da degradação que o incidente está provocando à organização. A urgência mede a velocidade necessária com que o incidente deve ser solucionado. Dessa forma têm-se cinco prioridades:
- P1 – Prioridade 1 – Prioridade Máxima;
 - P2 – Prioridade 2 – Prioridade Alta;
 - P3 – Prioridade 3 – Prioridade Média;
 - P4 – Prioridade 4 – Prioridade Baixa;
 - P5 – Prioridade 5 – Prioridade Mínima.
- 7.3.11.4 Os critérios para definição do impacto que os incidentes causam à organização são os seguintes:
- Impacto Alto:
 - Incidentes reportados por usuários ligados ao Gabinete do Ministro e as Secretarias;
 - Incidentes que afetam os serviços essenciais prestados pela organização de TIC ao MC;
 - Impacto Médio:
 - Incidentes reportados por usuários ligados às Coordenações Gerais ou outras Coordenações do MC;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- Incidentes que afetam outros serviços prestados pela organização de TIC ao MC (que não sejam essenciais), desde que afetem todos ou a maior parte dos usuários da organização.
 - Impacto Baixo:
 - Incidentes reportados por outros usuários do MC (que não ligados à presidência, diretorias, coordenações gerais ou outras coordenações);
 - Incidentes que afetam outros serviços prestados pela organização de TIC ao MC (que não sejam essenciais), desde que afetem a menor parte dos usuários da organização.
- 7.3.11.5 Os critérios para definição da urgência de tratamento dos incidentes são apresentados à seguir:
- Urgência Alta:
 - Reporte de falha que impede a continuidade do serviço de TIC, para o qual não exista solução alternativa conhecida para que o usuário continue realizando o serviço.
 - Urgência Média:
 - Reporte de falha que afeta a continuidade do serviço de TIC, para o qual exista solução alternativa conhecida para que o usuário continue realizando o serviço.
 - Urgência Baixa:
 - Incidente que não configura falha em serviço de TIC, como, por exemplo, requisições de serviço cujos procedimentos ainda não estão definidos ou dúvidas.
- 7.3.11.6 A empresa contratada deve prestar os serviços com qualidade. Para tanto são estabelecidas regras, critérios e metas para os serviços prestados por meio da definição de métricas com o intuito de garantir transparência no relacionamento entre o cliente e o setor responsável pela prestação dos serviços.
- 7.3.11.7 O Gerenciamento de incidentes terá duas métricas, definidas como:
- 7.3.11.7.1 Tempo de atendimento de incidentes: é o tempo dentro do qual a CAU deve fazer o registro e classificação dos Incidentes. Vide Tabela 02;
- 7.3.11.7.2 Tempo de recuperação: é o tempo dentro do qual o incidente deve ser resolvido e o serviço restabelecido ao colaborador. Este tempo é função da prioridade de



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

tratamento definida para o incidente durante sua classificação, de acordo com os critérios definidos de priorização e deve ter sua contabilização iniciada a partir do final da classificação do incidente. Vide Tabela 03.

Tempo de atendimento:

Medida	Meta	Descrição
Tempo corrido, dentro do Período de Suporte definido.	15 min	Tempo decorrido entre a detecção, registro e classificação do incidente, no <i>Help Desk</i> .

Tabela 02: Tempo de atendimento.

Tempo de recuperação:

Medida	Meta	Descrição
Tempo corrido, dentro do Período de Suporte definido.	Função da prioridade (P): P1: 2 horas úteis P2: 4 horas úteis P3: 6 horas úteis P4: 8 horas úteis P5: 12 horas úteis	Tempo decorrido entre a escalação e a resolução do incidente. Não contada sua escalação para o 4º nível de atendimento.

Tabela 03: Tempo de recuperação.

7.3.11.8 Período de suporte: período definido de atendimento para o serviço prestado pela equipe de atendimento.

7.3.12 O horário de funcionamento do MC segue os demais órgãos públicos no Distrito Federal. Com o intuito de dar apoio aos colaboradores que têm necessidade de prolongar o horário de trabalho, a CGTI tem um horário de suporte entre 8h00 e 19h00, de segunda a sexta feira. Eventualmente é necessário que a Coordenação dê apoio aos colaboradores que necessitam realizar tarefas nos dias de sábado, domingo e feriados. Nesses casos, será comunicado à **CONTRATADA** os horários de plantão e a estimativa de colaboradores que necessitarão de apoio.

7.3.13 Para que o gerenciamento de incidentes cumpra as metas estipuladas de tempo de atendimento e resolução de incidentes, o processo prevê a organização da equipe de suporte e atendimento de incidentes em níveis de atendimento, da seguinte forma:

- 1º. Nível: tem a função de resolver os incidentes não apenas tomando como fonte as pesquisas em bases de conhecimento, mas também por possuir profissionais com conhecimento para tentar resolver incidentes de itens de configuração de hardware e software (*help desk*);



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 2º. Nível: técnicos do atendimento local ao usuário;
- 3º. Nível: áreas especialistas. Composta por profissionais especialistas que, quando o incidente não for solucionado no 1º e 2º níveis, serão acionados para a resolução do incidente;
- 4º. Nível: fornecedores externos, que terão dentro de seus contratos com o MC, regras estabelecidas para o tratamento de incidentes, quando forem solicitados.

7.3.14 Somente os três primeiros níveis devem ser contemplados no escopo dos serviços a serem prestados, conforme objeto descrito no Lote 02.

7.3.15 Em adição aos níveis de serviço acima mencionados, a contratada deverá garantir que a satisfação do usuário MC não seja inferior a 85%, em pesquisa mensal realizada de acordo com o método estabelecido pelo MC, e que a disponibilidade dos serviços de rede, constantes no portfólio de serviços de infraestrutura e dos segmentos de rede de gestão do MC, não seja menor que 99% do tempo total de cada mês. O não cumprimento desses níveis de serviço acarretará uma diminuição no valor de recebimento de acordo com a fórmula abaixo.

Reduções de recebimento por não cumprimento dos Níveis de Serviço

7.3.16 Independente de outras reduções ou penalidades previstas em contrato entre as partes, caso a contratada não atinja os indicadores e metas de qualidade (limites aceitáveis), estará sujeita a uma redução no valor a ser percebido, conforme a seguir.

7.3.17 Redução do Recebimento Total:

$$PerTot_{red} = [1 + \ln(3^{M-1})][\%Falha_{(1)} + \%Falha_{(2)} + \%Falha_{(3)} + \%Falha_{(4)}]$$

Onde: M equivale ao número de meses que o indicador apresentar resultado inferior ao CNS (Contratos de Níveis de Serviço) estipulado.

7.3.18 Os percentuais de falha (%Falha(x)) dos Grupos de Serviços 1, 2, 3 e 4 são definidos de acordo com os pesos e as fórmulas apresentadas na Tabela 04 a seguir:

Grupo de Serviço Avaliado	Peso	Fórmula de %falha
1 – Help Desk.	0,2	$\%Falha_{(1)} = \left[\left(\frac{N_{nr}}{N_{ct}} \right) - 0,7 \right] \times 20 *$



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

2 – Atendimento Local ao Usuário; Operação de <i>Datacenter</i> ; Administração, Operação e Monitoramento de Ativos de Rede; Administração de Banco de Dados.	0,45	$\%Falha_{(2)} = \left[\frac{N_{nr}}{(N_{ct} - N_{nr \text{ helpdesk}})} \right] \times 45$
3 – Qualidades do Atendimento (Grau de satisfação do Usuário).	0,2	$\%Falha_{(3)} = \left[\left(\frac{N_{sn}}{N_{ct}} \right) - 0,2 \right] \times 20 *$
4 – Disponibilidade dos serviços de rede.	0,15	$\%Falha_{(4)} = \left[\left(\frac{N_{hf}}{N_{hm}} \right) - 0,04 \right] \times 15 *$
*Quando as formulas de falha (%Falha(x)) forem negativas, será utilizado o valor 0 (zero) na formula de Redução do Percebimento Total.		

Tabela 04: Fórmula de %falha por Grupo de Serviço.

Onde: N_{nr} equivale ao numero de chamados não resolvidos dentro do Nivel de Serviço em questão, N_{ct} equivale ao número total de chamados abertos no período, N_{sn} equivale ao número total de pesquisas de satisfação negativas no período em questão, N_{hf} equivale ao número de horas de falha da disponibilidade de qualquer serviço de rede e N_{hm} equivale ao número total de horas do mês em questão.

7.3.19 Após a segunda recorrência de aplicação do item 7.3.17, o MC se reserva o direito de aplicar as penalidades e multas previstas em contrato.

7.4 Lote 03 – Apoio ao Controle de Qualidade

7.4.1 Os serviços relacionados a este Lote serão executados nas dependências do MC, das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira e, em caso de necessidade, o MC poderá convocar, em caráter excepcional, os empregados da contratada para executarem tarefas fora do horário indicado, durante finais de semana e feriados.

7.4.2 A critério do MC poderá ocorrer, eventualmente, deslocamento de funcionário da **CONTRATADA** para outros estados da Federação onde o MC disponha de instalações próprias ao desempenho das suas atribuições institucionais. Nessa hipótese, a **CONTRATADA** proverá os meios de transporte, hospedagem e alimentação dos técnicos designados, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referencia.

7.4.3 Para melhor atender a Instrução Normativa n.º 2/2008/MPOG/SLTI art. 31: “O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato, devendo ser exercidos por um representante da Administração,



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

especialmente designado na forma dos arts. 67 e 73 da Lei n.º 8.666/93 e do art. 6º do Decreto n.º 2.271/97”.

- 7.4.4 E a Instrução Normativa n.º 04/2010/MPOG/SLTI art. 25: “A fase de Gerenciamento do Contrato visa acompanhar e garantir a adequada prestação dos serviços durante todo o período de execução do contrato”.
- 7.4.5 Com base no art. 67 da Lei n.º 8.666/93, que diz em seu caput: “A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por um representante da Administração especialmente designado, permitida a contratação de terceiros para assisti-lo e subsidiá-lo de informações pertinentes a essa atribuição”.
- 7.4.6 A **CONTRATADA** deverá suprir o Gestor e o Fiscal dos contratos relacionados à Tecnologia da Informação, de informações pertinentes, como:
- a. Manter atualizado um histórico de registro de ocorrências e acontecimentos, formais e informais, pertinentes e relativos a cada contrato;
 - b. Relatório mensal sobre a quantificação e qualidade dos serviços prestados pelas outras contratadas, tendo por parâmetro os resultados previstos nos contratos;
 - c. Relatório semanal sobre a execução dos cronogramas dos contratos, associando a *workflows*;
 - d. Identificar e documentar *workflows* novos e já existentes;
 - e. Relatório semanal sobre a execução financeira dos contratos;
 - f. Relatório semanal sobre a execução das demandas;
 - g. Relatório mensal ou, quando conveniente, sobre o desempenho do pessoal da contratada, sugerindo a substituição de pessoal ou nova topologia de alocação, quando adequado;
 - h. Alertar o Gestor quanto aos riscos previstos na Análise de Riscos do Contrato e a outros, se identificados;
 - i. Avaliação de problemas e ajustes dos contratos;
 - j. Propor plano de inserção de novas contratadas;
 - k. Propor plano de transição entre novas contratadas;
 - l. Realizar relatórios com medições/contagens/*logs*, segundo métricas estabelecidas, quando solicitada, ou de acordo com a periodicidade requerida pela Contratante;
 - m. Relatório com os indicadores de análise de valor agregado dos projetos de TIC do MC, no modelo do PMBOK;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- n. Registrar reclamações, críticas e sugestões dos empregados das contratadas.
- 7.4.7 Deverá contar com uma equipe multidisciplinar, composta de profissionais com vasta experiência, o que lhes permitirá atuar em vários segmentos de negócio que permita manter elevado nível de capacitação técnica em avaliação e auditoria e controle de sistemas em TIC.
- 7.4.8 Os serviços deste Lote serão executados por profissionais com experiência em áreas relacionadas ao controle de qualidade de TIC;
- 7.4.9 A prestação dos serviços técnicos neste Lote envolve as seguintes áreas:
 - 7.4.9.1 Aferição dos resultados, níveis de serviço e metrificação dos pontos de função das atividades de desenvolvimento e manutenção de sistemas (fábrica de software), contempladas no Lote 01;
 - 7.4.9.2 Aferição dos resultados e níveis de serviço das atividades, avaliação de resultados e proposição de metas de Sustentação do Ambiente de TIC no MC contempladas no Lote 02;
 - 7.4.9.3 Relatórios de progresso das atividades **CONTRATADAS**.
- 7.4.10 Atividades do Lote 03 relacionadas ao Lote 01:

Administração de Dados

- 7.4.10.1 Com o auxílio de uma lista de conferência (*checklist*) o auditor obtém informações a respeito do modelo de dados (MER), no que diz respeito à estrutura dos dados. Exemplo de itens que podem fazer parte de um *checklist* de auditoria:
 - a. Normalização de dados e compartilhamento de dados corporativos;
 - b. Melhoria de performance das aplicações devido a normalização/desnormalização de dados e índices;
 - c. Integridade de valor e referencial, regras de negócio representadas através de cardinalidade e grau de relacionamentos, valor padrão, regra de validação para coluna e/ou tabela;
 - d. Qualidade e confiabilidade dos dados - conjunto de processos que visa garantir que os dados armazenados sejam: corretos, precisos, consistentes, completos, integrados, aderentes às regras de negócio e aos domínios estabelecidos;
 - e. Segurança da informação necessária a classificação da informação pelo gestor funcional estabelecendo os critérios de confiabilidade, integridade e disponibilidade;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- f. Dicionário de dados deve refletir o significado e conhecido pela organização (Ministério) sobre o dado, sem ambigüidade;
- g. Estabelecimento e unificação da nomenclatura de objetos de banco de dados;
- h. Publicar dicionário de dados para os gestores e equipes técnicas, através de acesso ao repositório ou páginas da intranet;
- i. Análise e descrição geral de dados, na definição do modelo conceitual, no projeto lógico do banco de dados e ainda na análise funcional dos dados, ou seja, aderência às regras de negócio;
- j. Homologação dos modelos de dados desenvolvidos pela equipe técnica de negócio;
- k. Definição de procedimentos e padrões a serem utilizados pelas equipes técnicas;
- l. Entregar relatórios dos resultados obtidos.

Arquitetura de Software

- 7.4.10.2 O Auditor de Arquitetura tem como função averiguar se os projetos entregues contemplam todos os requisitos definidos na Especificação de Arquitetura de Software. Tem também como função averiguar se os componentes atuais realizam suas tarefas e que os mesmo satisfaçam as necessidades dos softwares. Deve sugerir também solicitações de refatoração/exclusão/expansão dos componentes.

Documentação

- 7.4.10.3 O Auditor deve averiguar se a elaboração da documentação é fidedigna ao sistema.

Teste de Qualidade de Software

- 7.4.10.4 A Auditoria de Qualidade de Software deve contemplar:
- a. Averiguar e validar se o que foi desenvolvido está de acordo com o que foi especificado;
 - b. Averiguar se o sistema atende aos padrões de software adotado no MC;
 - c. Averiguar se os *tickets* de registros de erros abertos nos primeiros ciclos de teste continuam se repetindo nos demais ciclos;
 - d. Se a cada iteração o sistema reduz a quantidade de erros primários;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- e. Averiguar as não conformidades com padrões de navegabilidade entre outros itens que refletem na qualidade do produto, como desempenho e performance;
- f. Entregar relatórios dos resultados obtidos.

Métrica de Software

7.4.10.5 O auditor de métrica de software tem como atribuição averiguar se a quantidade de pontos de função é equivalente ao definido no projeto inicial e se a variação está dentro dos padrões de mercado. Tem também como atribuição averiguar se essa quantidade é a mesma cobrada pela empresa do Lote 01, no que tange a:

- a. Contagem de pontos de função que serão utilizados no projeto;
- b. Número de pessoas necessárias em um módulo do software;
- c. Esforço para a realização de uma tarefa;
- d. Tempo para a realização de uma tarefa;
- e. Custo para a realização de uma tarefa;
- f. Grau de satisfação do cliente;
- g. Entregar relatórios dos resultados obtidos.

7.4.11 Atividades do Lote 03 relacionadas ao Lote 02

7.4.11.1 Normatização

- a. Levantar serviços que são executados pela **CONTRATADA**;
- b. Propor metas (níveis de serviço) para cada um dos serviços levantados;
- c. Analisar e propor mudanças nas normativas existentes;
- d. Analisar e propor mudanças nos fluxos e processos da coordenação;
- e. Averiguar se os serviços executados estejam em conformidade com as boas práticas vigentes de mercado;
- f. Entregar relatórios dos resultados obtidos.

7.4.11.2 Atendimento ao usuário

- a. Propor metas (níveis de serviço) para resolução dos serviços, incidentes e problemas;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- b. Executar as medições dos níveis de serviço e analisar as mesmas;
- c. Executar os levantamentos de satisfação dos usuários e analisar as mesmas;
- d. Propor mudanças no atendimento com a finalidade de melhorar o serviço e o desempenho da equipe;
- e. Analisar as informações apuradas para identificação de problemas e riscos;
- f. Elaboração de parecer técnico com apresentação dos pontos falhos e dos riscos potenciais encontrados na análise descrita no item acima;
- g. Entregar os relatórios dos resultados obtidos.

7.4.11.3 Sustentação de Infra Estrutura

- a. Executar e analisar a medição dos níveis de serviço de desempenho e disponibilidade;
- b. Auditar a segurança física e lógica dos servidores, verificando falhas e vulnerabilidades;
- c. Acompanhar os projetos em execução;
- d. Executar a análise de risco dos novos projetos;
- e. Propor mudanças para a melhoria de todos os itens auditados;
- f. Entregar relatórios dos resultados obtidos.

8 MÉTRICAS, PRAZOS DE EXECUÇÃO E NÍVEIS DE SERVIÇOS
--

8.1 Lote 01 - Desenvolvimento e Evolução de Sistemas

8.1.1 Desenvolvimento de Sistemas

- 8.1.1.1 O esforço para as atividades de desenvolvimento dos sistemas será baseado no processo de contagem de pontos de função, na modalidade ESTIMADA, conforme a proposta técnica apresentada pela NESMA (Netherlands Software Metrics Users Association), em complemento às formas apresentadas pelo Manual de Práticas de Contagens de Pontos de Função (CPM) do IFPUG (International Function Point Users Group);
- 8.1.1.2 Consideram-se, neste documento, o termo ponto de função como pontos de função não ajustado;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

8.1.1.3 A contagem ESTIMADA para o desenvolvimento de sistemas será realizada com base nos seguintes passos:

- a. Identifica-se as funções de dados (Arquivos Lógicos Internos – ALI's e Arquivos de Interface Externa – AIE's) mantidas e referenciadas pela aplicação;
- b. Identifica-se as funções de transação (Entradas Externas – EE's, Consultas Externas – CE's e Saídas Externas – SE's);
- c. Calcula-se o total de pontos de função não ajustados por meio da seguinte fórmula:

$$PF = (10 \times n^{\circ} \text{ ALI's}) + (7 \times n^{\circ} \text{ AIE's}) + (4 \times n^{\circ} \text{ EE's}) + (5 \times n^{\circ} \text{ SE's}) + (4 \times n^{\circ} \text{ CE's}).$$

8.1.1.4 Mais detalhes sobre este tipo de contagem podem ser obtidos no *link*:

<http://www.fattocs.com.br/traduzido/earlyfpa.asp>

8.1.2 Evolução de Sistemas

8.1.2.1 Os pontos de função das manutenções evolutivas, adaptativas e perfectivas serão obtidos a partir da soma dos pontos de função das funcionalidades incluídas, das funcionalidades alteradas e das funcionalidades excluídas.

8.1.2.2 Para estes tipos de manutenção, cujas contagens de pontos de função sejam iguais ou superiores a 30% (trinta por cento) do número total de pontos de função estimados para o sistema em questão, haverá desconto na contagem dos pontos de função, na seguinte proporção:

- a. Alteração de funcionalidade (pontos de função alterados): serão contados 70% (setenta por cento) dos pontos de função das funcionalidades;
- b. Exclusão de funcionalidade (pontos de função excluídos): serão contados 50% (cinquenta por cento) dos pontos de função das funcionalidades;
- c. Funcionalidades incluídas (pontos de função incluídos): não haverá desconto, ou seja, serão contados 100% (cem por cento) dos pontos de função das funcionalidades.

8.1.2.3 A versão a ser utilizada na estimativa do tamanho do sistema que sofrerá a manutenção, para efeito do cálculo dos descontos, é a versão original do sistema desenvolvido pela **CONTRATADA** ou aquela objeto da última manutenção evolutiva, adaptativa ou perfectiva realizada pela Fábrica de Software.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

8.1.2.4 No caso de manutenções corretivas, a **CONTRATADA** se obriga a realizar as correções sem ônus para o MC, até o limite da garantia estabelecida em sua Proposta de Preços. Caso o sistema a ser corrigido tenha sido desenvolvido pelo MC ou por outro fornecedor, e nunca tenha sido mantido pela **CONTRATADA**, a contagem dos pontos de função, relativos à correção, serão calculados de forma integral para efeito da emissão da OS, não havendo qualquer desconto para esta contagem.

8.1.2.5 Quando ocorrer, a pedido da CGTI do MC, a necessidade de alteração dos requisitos durante o trabalho de desenvolvimento de um sistema objeto de uma OS, esta alteração não será tratada como uma manutenção, mas sim como mera substituição dos requisitos do sistema. Neste caso, haverá um acréscimo no total de HST previstas inicialmente para a análise de requisitos na razão da alteração a ser efetuada. A contagem dos pontos de função feita originalmente para as atividades de construção do sistema será substituída por outra, com base na nova versão do conjunto de requisitos, composta exclusivamente pelos requisitos originais não alterados, pelos requisitos alterados e pelos requisitos incluídos.

8.1.3 Prazos para Execução dos Serviços

8.1.3.1 Os prazos para a execução das atividades de desenvolvimento e manutenção de sistemas, pela Fábrica de Software, serão estabelecidos de duas formas:

- a. Análise de requisitos e manutenção de sistemas - com base nas HST **CONTRATADAS** especificamente para essa atividade; e
- b. Demais atividades de desenvolvimento - no prazo apurado em função do tamanho do serviço em ponto de função.

8.1.3.2 As Ordens de Serviço para a execução dos serviços pela Fábrica de Software, a partir da fase de análise e projeto, serão emitidas com base na quantidade de ponto de função apurados de acordo com os critérios estabelecidos nos Itens 6.1.1 e 6.1.2. O prazo máximo para a conclusão dos serviços discriminados em uma OS terá como referência a Tabela 05 a seguir:

Prazos de atendimento para desenvolvimento de sistemas		
Tamanho do serviço em ponto de função	Prazo máximo para início (em dias)	Prazo máximo para conclusão (em dias)
1 – 150	A partir da aprovação da OS	45
151 – 300	7	90
301 – 450	7	135
451 – 600	7	180



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

601 – 750	15	220
751 – 1000	15	300
Acima de 1000	30	360

Tabela 05: Prazos máximos para o desenvolvimento de sistemas por faixa de pontos de função.

Prazos de atendimento para manutenção corretiva de sistemas			
Criticidade	Característica	Início de Atendimento	Conclusão de Atendimento (*)
Alta	Incidente com paralisação do sistema ou comprometimento grave de dados, processo ou ambiente.	Imediatamente	Em até 2 horas corridas a partir do início do atendimento
Média	Incidente sem paralisação do sistema, mas com comprometimento mediano de dados, processo ou ambiente.	Em até 2 horas corridas depois de informado o incidente à CONTRATADA	Em até 4 horas corridas a partir do início do atendimento
Baixa	Incidente sem paralisação do sistema, com pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processo ou ambiente	Em até 4 horas corridas depois de informado o incidente à CONTRATADA	Em até 6 horas corridas a partir do início do atendimento

(*) O prazo poderá ser estendido mediante contato e justificativa apresentada pela **CONTRATADA** e aceita pelo **CONTRATANTE**.

Tabela 06: Prazos de atendimento para manutenção corretiva de sistemas.

Prazos de atendimento para documentação de sistemas		
Tamanho do serviço em Pontos de Função	Prazo máximo para início (em dias) a partir do aceite.	Prazo máximo para conclusão (em dias)
1 - 50	5	21
51 - 100	5	24
101 - 200	7	33
201 – 400	7	48
401 – 600	7	57



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

601 – 800	10	66
801 – 1000	10	75
Acima de 1000	20	150

Tabela 07: Prazos de atendimento para documentação de sistemas

8.1.3.3 A Fábrica de Software poderá solicitar um prazo adicional, quando fatos supervenientes venham a interferir, efetivamente, no atendimento da demanda.

8.1.3.4 Os prazos acima estabelecidos para as atividades de desenvolvimento de sistemas poderão ser reduzidos, de comum acordo, até o limite de 20% (vinte por cento), mediante justificativa e formalização na OS.

8.1.3.5 Para fins de conversão dos pontos de função para HST, caso seja necessário, o MC estará usando como padrão a seguinte forma:

- 01 (um) Ponto de função = 12 Horas.

8.1.3.6 O atraso no cumprimento dos prazos estabelecidos na OS resultará na aplicação das penalidades previstas em contrato, conforme explicitado no Edital, sendo garantida a defesa por parte da **CONTRATADA**.

8.1.4 Contrato de Níveis de Serviços (CNS)

8.1.4.1 A prestação dos serviços será executada dentro dos padrões de qualidade, disponibilidade e desempenho estipulados pelo MC, de acordo com os prazos descritos na Tabela 05 do item 8.1.3.2. e no Anexo XX deste Termo de Referência.

8.2 Lote 02 – Sustentação do Ambiente de TIC

8.2.1 Prazos para Execução dos Serviços

8.2.1.1 A prestação dos serviços de sustentação do ambiente de TIC será realizada pelo prazo de 12 (doze) meses, mediante emissão da OS correspondente podendo ser prorrogado por igual período, de acordo com o que estabelece a legislação vigente.

8.2.2 Contrato de Níveis de Serviço (CNS)

8.2.2.1 A prestação dos serviços será executada dentro dos padrões de qualidade, disponibilidade e desempenho estipulados pelo MC, de acordo com os níveis de serviços descritos no item 7.3.

8.3 Lote 03 – Apoio ao Controle de Qualidade

8.3.1 Prazos para Execução dos Serviços



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

8.3.1.1 A prestação dos serviços de sustentação do apoio ao controle de qualidade de TIC será realizada pelo prazo de 12 (doze) meses, mediante emissão da OS correspondente podendo ser renovado, de acordo com o que estabelece a legislação vigente.

8.3.1.2 Os serviços serão dimensionados com base nas HST necessárias para realizar os serviços solicitados, contratadas com a LICITANTE vencedora do Lote 03 – Apoio ao Controle de Qualidade, observado as especialidades profissionais abrangidas por este Lote.

8.3.2 Fiscalização dos Serviços

8.3.2.1 A prestação dos serviços objeto deste Lote será executada dentro dos padrões de qualidade, disponibilidade e desempenho estipulados pelo MC, e fiscalizados pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação.

9 DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS

9.1 Lote 01 - Desenvolvimento e Evolução de Sistemas

9.1.1 Para atender à demanda existente, o MC contratará os serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas, na modalidade fábrica de software, pelo período mínimo de 12 (doze) meses, estimando 30.000 (trinta mil horas) horas/ano para Manutenção e Evolução de sistemas e de 10.000 (dez mil) pontos de função/ano, de acordo com os critérios estabelecidos neste TR.

9.1.2 O MC entende que a Análise de Requisitos dos projetos, já está contemplada dentro da definição da métrica de contagem do Ponto de Função.

9.1.3 Abaixo segue tabela de **estimativa de quantitativo** de horas por postos de serviço:

Categoria de Serviço	Nível	Hs/Ano
Técnico em Gestão de Configuração	Pleno	4032 h/a
Programador / Desenvolvedor	Pleno	20160 h/a
	Sênior	12096 h/a
Analista de Requisitos / Negócios	Sênior	16128 h/a
Analista de Testes	Pleno	8064 h/a
	Sênior	4032 h/a
Analista de Sistemas	Sênior	8064 h/a
Administrador de Dados	Sênior	4032 h/a
Gerente de Projetos	Sênior	4032 h/a



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

Analista Web	Sênior	8064 h/a
--------------	--------	----------

Tabela 08 – estimativa de quantitativo de horas por postos de serviço, Lote 1

9.2 Lote 02 – Sustentação do Ambiente de TIC

9.2.1 Para atender à demanda existente, o MC contratará os serviços de sustentação do Ambiente de TIC, que deverá ser dimensionado para atender a todos os serviços referidos no Anexo VI e seus subitens, atendendo ao CNS, deste termo de referência.

9.2.2 Abaixo segue tabela de **estimativa de quantitativo** de horas por postos de serviço:

Categoria de Serviço	Nível	Hs/Ano
Operador da Central de Atendimento ao Usuário	Pleno	4032 h/a
Técnico de Atendimento ao Usuário	Pleno	10080 h/a
	Sênior	10080 h/a
Apoio à Supervisão de Atendimento	Sênior	2016 h/a
Técnico de Rede	Pleno	8064 h/a
Analista de Suporte a Rede	Pleno	6048 h/a
	Sênior	6048 h/a
Analista de Rede e Produção	Pleno	4032 h/a
Administrador de Banco de Dados	Pleno	4032 h/a
	Sênior	2016 h/a
Gerente de Projetos	Pleno	2016 h/a
	Sênior	2016 h/a

Tabela 09 – estimativa de quantitativo de horas por postos de serviço, Lote 2

9.3 Lote 03 – Apoio ao Controle de Qualidade

9.3.1 Para execução dos serviços de Apoio ao Controle de Qualidade dos serviços contratados pelo MC, foram **estimados os seguintes quantitativos** de profissionais e volumes de horas/ano, apresentados na Tabela 06:

Categoria de Serviço	Nível	Qtde.
Analista de Controle de Qualidade	Sênior	12.096 h/a

Tabela 10: estimativa de quantitativo de horas por postos de serviço, Lote 3.

9.3.2 Exatamente por haver diferenças em relação aos períodos de prestação de serviços por postos de trabalho, remunerados por horas trabalhadas, é que o



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

Tribunal de Contas da União – diante da impossibilidade de estabelecer uma regra fixa para tais casos – proferiu a decisão transcrita a seguir:

Acórdão nº. 1237/2007 - Primeira Câmara

VISTOS, relatados e discutidos estes autos de representação, ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em Sessão da Primeira Câmara, diante das razões expostas pelo Relator e com fundamento nos arts. 1º inciso II, da Lei 8.443/1992, e art. 1º, inciso XXVI, do Regimento Interno/TCU, em:

9.1. Conhecer da representação, uma vez preenchidos os requisitos de admissibilidade previstos no art. 113, § 1º, da Lei 8.666/1993, e no art. 237, inciso VII, do Regimento Interno/TCU, para, no mérito, considerá-la parcialmente procedente;

9.2. Determinar ao INEP que nos procedimentos licitatórios futuros:

9.2.1. Adote divisor compatível com a jornada de trabalho pretendida para se chegar ao valor da hora trabalhada e ajuste a cláusula de pagamento de forma a não dar margem a dúvidas sobre como ocorrerá a retribuição pelos serviços prestados e o regime de execução contratual, observadas as definições constantes do art. 6º da Lei nº 8.666/1993;

- 9.3.3 As quantidades mensais são estimadas e o MC poderá, respeitados os limites dos valores contratados, transformar parte das horas **CONTRATADAS** de uma categoria de serviço em outra, ou não usar a totalidade das horas previstas.
- 9.3.4 O MC somente pagará os serviços efetivamente prestados em cada mês, apurados ao final destes e descontadas eventuais penalidades previstas. Não será devido o pagamento de quaisquer valores a título de franquia ou garantia de execução de valores mínimos.
- 9.3.5 Os serviços serão prestados de forma continuada, mediante emissão de OS, sendo todo o efetivo deste Lote 03 lotado nas instalações do MC.
- 9.3.6 Para atender à demanda existente, o MC contratará os serviços de Apoio ao Controle de Qualidade, pelo período mínimo de 12 (doze) meses, estimando-se a utilização de até 12.096 (doze mil e noventa e seis) horas/ano de acordo com os critérios estabelecidos neste TR.
- 9.3.7 O não cumprimento dos prazos da OS aprovada, acarretará em multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) ao dia de atraso, sobre o valor de percebimento da OS.

10 PERFIS PROFISSIONAIS

10.1 Com vistas ao atendimento da prestação de serviços a **CONTRATADA** deverá dispor de pessoal qualificado dentro do perfil de cada categoria profissional, conforme detalhamento a seguir.

10.2 O idioma falado e escrito na prestação de serviços é o português (Brasil).



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 10.3 De um modo geral, a não ser quando excetuado para perfis profissionais específicos, a prestação de serviços se dará no regime de 8 (oito) horas diárias de trabalho, num máximo estimado de 168 (cento e sessenta e oito) horas mensais, respeitando o horário de trabalho do MC, qual seja de 8h às 19h.
- 10.4 A comprovação dos perfis dos profissionais que vierem a ser alocados à prestação de serviços, mediante OS, será feita da seguinte maneira:
- 10.4.1 **Experiência** - por meio de registros em carteira ou contrato de trabalho ou declaração de empresas ou órgãos onde tenha trabalhado; pode ser com tempo determinado ou sem tempo determinado, conforme especificado na descrição do perfil;
- 10.4.2 **Conhecimento** - certificado de cursos técnicos ou disciplinas cursadas afins com os conteúdos fornecidos ou comprovação de uso prático em serviço por pelo menos 6 (seis) meses, mediante declaração da empresa ou órgão;
- 10.4.3 **Conhecimento Básico** – são conhecimentos desejados, mas não mandatórios; caso se verifiquem, devem apenas constar do currículo do profissional;
- 10.4.4 **Certificação** - certificado emitido por instituição de reconhecimento público;
- 10.5 Além dos requisitos mencionados em cada perfil, são desejadas, conforme a atividade a ser desempenhada, as seguintes habilidades: liderança, foco no usuário ao qual os serviços serão prestados e nos resultados; capacidade de trabalhar em equipe; capacidade de negociação; atenção; pró-atividade; bem como habilidade de comunicação oral.
- 10.6 Nas situações em que o profissional não conseguir obter declarações de empresas onde tenha desempenhado atividades técnicas muito específicas, serão aceitas declarações do próprio técnico, podendo, nessas situações, ser submetido à prova prática, a critério do MC.
- 10.7 Todos os aspectos de recrutamento, verificação dos currículos, seleção, avaliação de conhecimentos e habilidades, contratação e gestão de pessoas envolvidos na prestação de serviços são encargos exclusivos da **CONTRATADA**.
- 10.8 Com a finalidade de balizar a estimativa dos postos de trabalho utilizaremos os seguintes perfis:
- 10.8.1 Operador da Central de Atendimento ao Usuário
- 10.8.1.1 Descrição Sumária das Atividades:
- 10.8.1.2 O atendimento pela Central de Atendimento ao Usuário consiste no recebimento das solicitações de informações de suporte e serviços por meio de ligação telefônica ou *e-mail* e o registro das mesmas no sistema de atendimento ao usuário (*help-desk*). Suas atividades rotineiras compreendem:



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 10.8.1.2.1 Atender o usuário por meio de telefone ou e-mail, segundo padrões estabelecidos pelo MC;
- 10.8.1.2.2 Registrar por meio do sistema de atendimento ao usuário todas as solicitações dos usuários;
- 10.8.1.2.3 Alimentar adequadamente os sistemas de atendimento ao usuário;
- 10.8.1.2.4 Escalonar corretamente as solicitações para os demais níveis de atendimento;
- 10.8.1.2.5 Acionar, registrar e acompanhar os chamados técnicos junto às empresas cujos equipamentos estejam sob garantia de fábrica.

10.8.1.3 Requisitos mínimos obrigatórios:

- 10.8.1.3.1 Segundo grau completo;
- 10.8.1.3.2 Conhecimento das ferramentas MS-Office ou BrOffice;
- 10.8.1.3.3 Dinamismo para atuar com atendimento à usuários;
- 10.8.1.3.4 Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- 10.8.1.3.5 Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- 10.8.1.3.6 Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos;
- 10.8.1.3.7 Demonstrar engajamento à missão e diretrizes de atendimento.

10.8.2 Técnico de Atendimento ao Usuário Pleno

10.8.2.1 Descrição Sumária das Atividades:

- 10.8.2.1.1 Suporte aos usuários de TIC de forma a garantir o funcionamento do hardware, software básico e aplicativos na camada cliente. Suas atividades rotineiras compreendem:
 - Receber as solicitações dos usuários registrados pelo sistema de atendimento ao usuário;
 - Alimentar adequadamente o sistema de atendimento ao usuário;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- Aplicar roteiros/orientações de atendimento para resolução das solicitações dos usuários;
- Instalar, configurar e dar suporte em microcomputadores, impressoras, projetores, *scanners*, *notebooks*, componentes e aplicativos, etc.;
- Instalar cabeamento estruturado e fazer *crimpagem*;
- Executar rotinas de manutenção preventiva das estações de trabalho e impressoras;
- Apoiar na implantação de sistemas;
- Dar suporte técnico em feiras e eventos do MC.

10.8.2.2 Requisitos mínimos obrigatórios:

10.8.2.2.1 Segundo grau completo;

10.8.2.2.2 Conhecimento técnico em Eletricidade, Eletrônica e Informática para montagem ou configuração de microcomputadores;

10.8.2.2.3 Experiência mínima de 1 (um) ano atuando em serviços de suporte técnico aos usuários;

10.8.2.2.4 Conhecimento de serviços operacionais na camada cliente em plataforma CISC ou similar, Linux e ambiente MS-Windows;

10.8.2.2.5 São necessários, ainda, pelo menos cinco dos seguintes requisitos:

- Conhecimento em Microinformática – Nível Técnico;
- Conhecimento em pelo menos 7 (sete) dos softwares de mercado usados pelo MC nas suas estações de trabalho e listados a seguir, ou similares, incluindo instalação, configuração, solução de problemas e orientação a usuários: MS-Office, MS-Project, MS-Windows, Linux, BrOffice, Omni Page, Photoshop, Adobe Pagemaker, Dicionário Eletrônico Aurélio, Corel Draw, Adobe Acrobat;
- Conhecimento de configurações de Internet (*proxy* e *plugins*);
- Conhecimento de cabeamento estruturado e *crimpagem*
- Facilidades do ambiente Internet e intranet



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- Instalação, configuração e personalização (*customização*) de software e/ou produtos em estações de trabalho (correio eletrônico, antivírus, etc.);

10.8.2.2.6 Conhecimento de manutenção (reparo) de microcomputadores, impressoras, *notebooks*, projetores, *scanners*, etc.

10.8.2.2.7 Demonstrar engajamento à missão e às diretrizes de atendimento;

10.8.2.2.8 Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos.

10.8.2.2.9 Dar suporte técnico à preparação de material de apoio com o uso de ferramentas de automação de escritório, apoiando na realização de trabalhos técnicos, planilhas, apresentações e eventos;

10.8.2.2.10 Utilizar, com bom nível de conhecimento e desempenho a *suíte* completa de softwares para automação de escritórios, em ambiente computacional padronizado com os produtos Microsoft (Word, Excel, PowerPoint, Access, Outlook) e com a *suíte* equivalente em software livre BrOffice, além de domínio dos sistemas operacionais MS-Windows, MS-Windows 2000 (*client*) e superiores;

10.8.3 Técnico de Atendimento ao Usuário Sênior

10.8.3.1 Descrição Sumária das Atividades:

10.8.3.1.1 Dar suporte aos usuários de TIC de forma a garantir o funcionamento do *hardware*, *software* básico e aplicativos na camada cliente. Suas atividades rotineiras compreendem:

10.8.3.1.2 Receber as solicitações dos usuários registrados pelo sistema de atendimento ao usuário;

10.8.3.1.3 Alimentar adequadamente o sistema de atendimento ao usuário;

10.8.3.1.4 Aplicar roteiros/orientações de atendimento para resolução das solicitações dos usuários;

10.8.3.1.5 Instalar, configurar e dar suporte em microcomputadores, impressoras, projetores, *scanners*, *notebooks*, componentes e aplicativos, etc.;

10.8.3.1.6 Instalar cabeamento estruturado e fazer *crimpagem*;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 10.8.3.1.7 Executar rotinas de manutenção preventiva das estações de trabalho e impressoras;
- 10.8.3.1.8 Apoiar na implantação de sistemas;
- 10.8.3.1.9 Dar suporte técnico em feiras e eventos do MC.
- 10.8.3.2 **Requisitos mínimos obrigatórios:**
 - 10.8.3.2.1 Segundo grau completo;
 - 10.8.3.2.2 Conhecimento técnico em Eletricidade, Eletrônica e Informática para montagem ou configuração de microcomputadores;
 - 10.8.3.2.3 Experiência mínima de 3 (três) anos atuando em serviços de suporte técnico aos usuários;
 - 10.8.3.2.4 Conhecimento de serviços operacionais na camada cliente em plataforma CISC ou similar, Linux e ambiente MS-Windows;
 - 10.8.3.2.5 São necessários, ainda, pelo menos cinco dos seguintes requisitos:
 - 10.8.3.2.6 Conhecimento em Microinformática – Nível Técnico;
 - 10.8.3.2.7 Conhecimento em pelo menos 7 (sete) dos softwares de mercado usados pelo MC nas suas estações de trabalho e listados a seguir, ou similares, incluindo instalação, configuração, solução de problemas e orientação a usuários: MS-Office, MS-Project, MS-Windows, Linux, BrOffice, Omni Page, Photoshop, Adobe Pagemaker, Dicionário Eletrônico Aurélio, Corel Draw, Adobe Acrobat;
 - 10.8.3.2.8 Conhecimento de configurações de Internet (proxy e plugins);
 - 10.8.3.2.9 Conhecimento de cabeamento estruturado e crimpagem;
 - 10.8.3.2.10 Conhecimento de instalação de roteadores e switches;
 - 10.8.3.2.11 Facilidades do ambiente Internet e intranet
 - 10.8.3.2.12 Instalação, configuração e personalização (customização) de software e/ou produtos em estações de trabalho (correio eletrônico, antivírus, etc.);
 - 10.8.3.2.13 Conhecimento de manutenção (reparo) de microcomputadores, impressoras, notebooks, projetores, scanners, etc.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 10.8.3.2.14 Demonstrar engajamento à missão e às diretrizes de atendimento;
- 10.8.3.2.15 Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos.
- 10.8.3.2.16 Dar suporte técnico à preparação de material de apoio com o uso de ferramentas de automação de escritório, apoiando na realização de trabalhos técnicos, planilhas, apresentações e eventos;
- 10.8.3.2.17 Utilizar, com bom nível de conhecimento e desempenho, suíte completa de softwares para automação de escritórios, em ambiente computacional padronizado como produtos Microsoft (Word, Excel, PowerPoint, Access, Outlook) e com a suíte equivalente em Software Livre BrOffice, além de domínio dos sistemas operacionais MS-Windows, MS-Windows 2000 (client) e superiores.

10.8.4 Apoio à Supervisão de Atendimento ao Usuário

10.8.4.1 Descrição das Atividades:

- 10.8.4.1.1 Apoiar o planejamento, gerência e administração de equipe de suporte aos usuários de TIC de forma a garantir a correta operação das estações de trabalho e do ambiente de TIC do usuário final. Suas atividades rotineiras compreendem:
- 10.8.4.1.2 Administrar as equipes de técnicos de suporte e operadores da central de atendimento ao usuário;
- 10.8.4.1.3 Gerenciar os chamados decorrentes das solicitações dos usuários;
- 10.8.4.1.4 Controlar o cumprimento da escala de horário;
- 10.8.4.1.5 Orientar os usuários do MC em relação à utilização dos recursos de TIC;
- 10.8.4.1.6 Disseminar informações técnicas pertinentes ao atendimento;
- 10.8.4.1.7 Acompanhar se o sistema informatizado de atendimento ao usuário é alimentado corretamente;
- 10.8.4.1.8 Disponibilizar relatórios gerenciais e estatísticos do sistema informatizado de atendimento ao usuário;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 10.8.4.1.9 Participar, como colaborador, quando solicitado, em Projetos/Notas Técnicas (no que se refere às especificações técnicas), inventários e sindicâncias;
- 10.8.4.1.10 Monitorar e acompanhar os indicadores de resultados e os níveis de serviço contratados;
- 10.8.4.1.11 Realizar a análise dos ambientes suportados, com vistas a adotar providências que otimizem a solução adotada e previnam a ocorrência de problemas.

10.8.4.2 Requisitos mínimos obrigatórios:

- 10.8.4.2.1 Segundo grau completo;
- 10.8.4.2.2 Experiência mínima de 3 (três) anos atuando em serviços de atendimento a usuários ou Call Center sendo pelo menos 2 (dois) anos no gerenciamento de equipes;
- 10.8.4.2.3 Conhecimento da administração de serviços na camada cliente em plataforma CISC ou similar, Linux e ambiente MS-Windows;
- 10.8.4.2.4 São necessários, ainda, os seguintes requisitos:
- 10.8.4.2.5 Conhecimento em Microinformática – Nível Técnico;
- 10.8.4.2.6 Conhecimento em pelo menos 7 (sete) dos softwares de mercado usados pelo MC nas suas estações de trabalho e listados a seguir, ou similares, incluindo instalação, configuração, solução de problemas e orientação aos usuários: MS-Office, MS-Project, MS-Windows, Linux, BrOffice, Omni Page, Photoshop, Adobe Pagemaker, Dicionário Eletrônico Aurélio, Corel Draw, Adobe Acrobat;
- 10.8.4.2.7 Conhecimentos na instalação, configuração e suporte em microcomputadores, impressoras, projetores, scanners e componentes;
- 10.8.4.2.8 Conhecimentos na especificação de peças e componentes para microcomputadores, impressoras, notebooks, scanners, etc.;
- 10.8.4.2.9 Conhecimento na manutenção (reparo) de microcomputadores, impressoras, notebooks, projetores, scanners, etc.
- 10.8.4.2.10 Demonstrar engajamento à missão e diretrizes de atendimento;
- 10.8.4.2.11 Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

10.8.5 Técnico de Rede Pleno

10.8.5.1 Descrição Sumária das Atividades:

- 10.8.5.1.1 Administração de serviços de rede: Proxy, Firewall, Serviço de Detecção de Intruso (IDS), FTP, DNS, DHCP, WINS;
- 10.8.5.1.2 Implementação de Redes TCP/IP e Redes Sem Fio;
- 10.8.5.1.3 Administração de rede local (certificação de pontos, plano de endereçamento, gerenciamento de VLANs);
- 10.8.5.1.4 Instalação e configuração de ativos de rede;
- 10.8.5.1.5 Execução de rotinas (procedimentos operacionais padrão) para manutenção de redes locais.

10.8.5.2 Requisitos mínimos obrigatórios:

- 10.8.5.2.1 Segundo grau completo;
- 10.8.5.2.2 Experiência mínima de 2 (dois) anos atuando na área de monitoramento, suporte e manutenção de redes de computadores em ambiente de produção;
- 10.8.5.2.3 Experiência em pelo menos 2 (dois) dos seguintes requisitos:
- 10.8.5.2.4 Procedimentos para controle da execução de trocas de arquivos, de forma automatizada e manual entre sistemas.
- 10.8.5.2.5 Cabeamento estruturado;
- 10.8.5.2.6 Sistemas operacionais MS-Windows;
- 10.8.5.2.7 Sistemas operacionais Linux;
- 10.8.5.2.8 Serviços de Rede (DNS, DHCP, WINS, PROXY, FTP, IDS, RIP);
- 10.8.5.2.9 Protocolos TCP/IP.
- 10.8.5.2.10 Conhecimento em:
- 10.8.5.2.11 Ferramentas para gerência e monitoramento de ambientes de redes;
- 10.8.5.2.12 Dispositivos ativos de rede, como Hubs, Switches, Roteadores, Transceivers e Conversores de mídia.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 10.8.5.2.13 Conhecimento básico em pelo menos 2 (dois) dos seguintes requisitos:
- 10.8.5.2.14 Segurança de dados para gerenciamento de sistemas de Firewall, Antivírus, IDS (Sistemas de Detecção de Intrusão) e Antispam;
- 10.8.5.2.15 Redes de computadores locais e metropolitanas (LAN e WAN);
- 10.8.5.2.16 Dispositivos passivos de rede, como: patch panels, cabos, conectores, tomadas, dentre outros;
- 10.8.5.2.17 Estrutura SNA e protocolos para implementação de serviço SNA;
- 10.8.5.2.18 Protocolos de roteamento (RIP v.1 e v.2, OSPF);
- 10.8.5.2.19 Serviços de correio eletrônico;
- 10.8.5.2.20 Gerenciamento e configuração de serviço de diretório (LDAP).
- 10.8.5.2.21 Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos;
- 10.8.5.2.22 Demonstra engajamento à missão e diretrizes de atendimento

10.8.6 Analista de Suporte à Rede Pleno

10.8.6.1 Descrição Sumária das Atividades:

- 10.8.6.1.1 Administrar computadores servidores e sistemas operacionais da plataforma CISC ou similar, Linux e ambiente MS-Windows;
- 10.8.6.1.2 Especificar sistemas de segurança e componentes do ambiente central de dados e informações;
- 10.8.6.1.3 Projetar e implantar soluções de rede;
- 10.8.6.1.4 Administrar redes locais;
- 10.8.6.1.5 Gerenciar segurança de rede;
- 10.8.6.1.6 Oferecer suporte local às redes;
- 10.8.6.1.7 Monitorar tráfego de rede e elaborar diagnóstico de ambientes de servidores de rede e comunicação de dados;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

10.8.6.1.8 Realizar configurações nos servidores e ativos de rede

10.8.6.2 Requisitos mínimos obrigatórios:

10.8.6.2.1 Nível superior completo;

10.8.6.2.2 Experiência mínima de 3 (três) anos atuando na área de administração de ambientes de rede complexos (redes com um mínimo de mil usuários) e serviços de segurança;

10.8.6.2.3 Conhecimento básico de leitura em inglês técnico;

10.8.6.2.4 Experiência de 1 (um) ano em pelo menos 4 (quatro) dos seguintes requisitos:

10.8.6.2.4.1 Gerenciamento de sistemas de *Firewall* e de Antivírus;

10.8.6.2.4.2 Plataformas de monitoramento;

10.8.6.2.4.3 Ferramentas para monitoramento e diagnóstico de ambientes de rede;

10.8.6.2.4.4 Administração de serviços de redes locais e metropolitanas em plataforma CISC ou similar, Linux e ambiente MS-Windows;

10.8.6.2.4.5 Técnicas e mecanismos para integração de redes de computadores;

10.8.6.2.4.6 Plataformas de gerenciamento de redes;

10.8.6.2.4.7 Técnicas e mecanismos de análise e investigação de incidentes e vulnerabilidades;

10.8.6.2.4.8 Implementação de serviços básicos de rede (DNS, FTP, HTTP, dentre outros);

10.8.6.2.4.9 Administração de servidores WEB e de aplicação (MS-IIS e/ou Apache);

10.8.6.2.4.10 Plataforma com o uso do sistema operacional MS-Windows 2000 Server ou superior e LINUX;

10.8.6.2.4.11 Gerenciamento e configuração de serviço de diretório (LDAP).

10.8.6.2.5 Conhecimento Básico em pelo menos 3 (três) dos seguintes requisitos:



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 10.8.6.2.5.1 Conceitos e implementação da pilha de protocolos TCP/IP, bem como do modelo ISO/OSI;
- 10.8.6.2.5.2 Administração e configuração de ativos de rede e roteadores;
- 10.8.6.2.5.3 Administração de servidores de correio eletrônico (MS-Exchange 2000 ou superior);
- 10.8.6.2.5.4 Uso de ferramentas para administração, análise de performance, inventário e tuning de sistemas aplicativos em ambiente Microsoft;
- 10.8.6.2.5.5 Sistemas de armazenamento de dados (SAN / NAS);
- 10.8.6.2.5.6 NBR/ISO 17.799 ou posterior, ITIL, COBIT.

10.8.7 Analista de Suporte à Rede Sênior

10.8.7.1 Descrição das Atividades:

- 10.8.7.1.1 Administrar computadores servidores e sistemas operacionais da plataforma CISC ou similar, Linux e ambiente MS-Windows;
- 10.8.7.1.2 Especificar sistemas de segurança e componentes do ambiente central de dados e informações;
- 10.8.7.1.3 Projetar e implantar soluções de rede;
- 10.8.7.1.4 Administrar redes locais;
- 10.8.7.1.5 Gerenciar segurança à rede;
- 10.8.7.1.6 Oferecer suporte local às redes;
- 10.8.7.1.7 Monitorar tráfego de rede e elaborar diagnóstico de ambientes de servidores de rede e comunicação de dados;
- 10.8.7.1.8 Realizar configurações nos servidores e ativos de rede.

10.8.7.2 Requisitos mínimos obrigatórios:

- 10.8.7.2.1 Nível superior completo;
- 10.8.7.2.2 Experiência mínima de 5 (cinco) anos atuando na área de administração de ambientes de rede complexos (redes



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

com um mínimo de mil usuários) e serviços de segurança;

10.8.7.2.3 Conhecimento básico de leitura em inglês técnico;

10.8.7.2.4 Experiência de 2 (dois) anos em pelo menos 4 (quatro) dos seguintes requisitos:

10.8.7.2.4.1 Gerenciamento de sistemas de Firewall e de Antivírus;

10.8.7.2.4.2 Plataformas de monitoramento;

10.8.7.2.4.3 Ferramentas para monitoramento e diagnóstico de ambientes de rede;

10.8.7.2.4.4 Administração de serviços de redes locais e metropolitanas em plataforma CISC ou similar, Linux e ambiente MS-Windows;

10.8.7.2.4.5 Técnicas e mecanismos para integração de redes de computadores;

10.8.7.2.4.6 Plataformas de gerenciamento de redes;

10.8.7.2.4.7 Técnicas e mecanismos de análise e investigação de incidentes e vulnerabilidades;

10.8.7.2.4.8 Implementação de serviços básicos de rede (DNS, FTP, HTTP, dentre outros);

10.8.7.2.4.9 Administração de servidores WEB e de aplicação (MS-IIS e/ou Apache);

10.8.7.2.4.10 Plataforma com o uso do sistema operacional MS-Windows 2000 Server ou superior e LINUX;

10.8.7.2.4.11 Gerenciamento e configuração de serviço de diretório (LDAP).

10.8.7.2.5 Conhecimento Básico em pelo menos 3 (três) dos seguintes requisitos:

10.8.7.2.5.1 Conceitos e implementação da pilha de protocolos TCP/IP, bem como do modelo ISO/OSI;

10.8.7.2.5.2 Administração e configuração de ativos de rede e roteadores;

10.8.7.2.5.3 Administração de servidores de correio eletrônico (MS-Exchange 2000 ou superior);



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

10.8.7.2.5.4 Uso de ferramentas para administração, análise de performance, inventário e tuning de sistemas aplicativos em ambiente Microsoft;

10.8.7.2.5.5 Sistemas de armazenamento de dados (SAN / NAS);

10.8.7.2.5.6 NBR/ISO 17.799 ou posterior, ITIL, COBIT.

10.8.8 Analista de Rede e Produção

10.8.8.1 Descrição das Atividades:

10.8.8.1.1 Administração, operação e monitoramento de servidores;

10.8.8.1.2 Gestão de ambientes computacionais (desenvolvimento, teste, homologação e produção);

10.8.8.1.3 Administração, operação e monitoramento de servidores de aplicações;

10.8.8.1.4 Serviços de backup/restore;

10.8.8.1.5 Administração, operação e monitoramento de sistemas de armazenamento de dados (SAN / NAS);

10.8.8.1.6 Monitoramento dos serviços de Internet e intranet;

10.8.8.1.7 Instalação, configuração e administração de sistemas operacionais Windows 2000 Advanced Server, Windows Server 2003 Enterprise, e Linux.

10.8.8.2 Requisitos mínimos obrigatórios:

10.8.8.2.1 Segundo grau completo;

10.8.8.2.2 Conhecimento básico de implementação da pilha de protocolos TCP/IP, bem como do modelo ISO/OSI;

10.8.8.2.3 Experiência na manutenção de infra-estrutura para servidores;

10.8.8.2.4 Experiência com serviços de antivírus e antispam;

10.8.8.2.5 Experiência com a sustentabilidade de serviços de aplicações, banco de dados, comunicação, Internet/intranet e arquivos;

10.8.8.2.6 Conhecimento de SQL;

10.8.8.2.7 Conhecimento dos sistemas RADIUS e RAID;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 10.8.8.2.8 Experiência na administração de ativos de rede (Hubs, Switches, Roteadores, Transceivers, Patch Panels, Concentradores, Cabos, Conectores, etc.);
- 10.8.8.2.9 Experiência com cabeamento estruturado;
- 10.8.8.2.10 Experiência em administração de aplicações para monitoramento de servidores e serviços;
- 10.8.8.2.11 Experiência no uso de ferramentas para administração, análise de performance, inventário e tuning de sistemas aplicativos em ambiente Microsoft;
- 10.8.8.2.12 Conhecimento dos padrões constantes na NBR/ISO 17.799 ou posterior, ITIL, COBIT;
- 10.8.8.2.13 Demonstrar engajamento à missão e diretrizes organizacionais;
- 10.8.8.2.14 Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos.

10.8.9 Administrador de Banco de Dados Sênior

10.8.9.1 Descrição das Atividades:

- 10.8.9.1.1 Administrar e dar suporte aos bancos de dados a fim de garantir a integridade, a manutenibilidade e a consistência de dados;
- 10.8.9.1.2 Instalar, configurar e atualizar produtos SGBD (Sistema Gerenciador de Banco de Dados) tanto de solução proprietária (Oracle, MS-SQLServer, etc.) quanto de software livre (PostgreSQL e MySQL);
- 10.8.9.1.3 Projetar e implementar projetos físicos de Banco de Dados;
- 10.8.9.1.4 Migrar bancos e transferir objetos entre ambientes;
- 10.8.9.1.5 Gerenciar usuários e permissões de acesso ao banco de dados;
- 10.8.9.1.6 Definir e verificar segurança e integridade;
- 10.8.9.1.7 Especificar representação dos dados armazenados em banco de dados, definindo padrões de implementação (usuários, schemas, tabelas, índices, etc.);
- 10.8.9.1.8 Definir procedimentos e executar cópia e recuperação de banco de dados;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 10.8.9.1.9 Documentar procedimentos administrativos (instalação de software, procedimento de backup, etc.);
 - 10.8.9.1.10 Monitorar e otimizar o desempenho de SGBD (tunning);
 - 10.8.9.1.11 Apoiar tecnicamente a identificação e a resolução de problemas;
 - 10.8.9.1.12 Identificar e sugerir tecnologias adequadas; e
 - 10.8.9.1.13 Especificar, implementar e manter projetos de banco de dados para sistemas de apoio à tomada de decisão (SIG, OLAP/Data Warehouse).
- 10.8.9.2 Requisitos mínimos obrigatórios:
- 10.8.9.2.1 Nível superior completo na área de TIC ou em outra área desde que somada à especialização em Banco de Dados;
 - 10.8.9.2.2 Experiência mínima de 5 (cinco) anos atuando na área de administração de banco de dados relacional;
 - 10.8.9.2.3 Conhecimento básico de leitura em inglês técnico;
 - 10.8.9.2.4 Domínio em pelo menos 03 (três) dos seguintes requisitos:
 - 10.8.9.2.5 Técnicas de desenvolvimento de projetos de sistemas usando modelagem de dados relacional;
 - 10.8.9.2.6 Ambiente com Sistema Operacional MS-Windows 2000 Server ou superior e Linux, padrão ISO/IEC 9945:2002, GNU/Linux Standard Base (LSB) ou qualquer outro padrão Unix; ou
 - 10.8.9.2.7 Ferramentas da área de banco de dados: ferramentas de modelagem de dados, MS-SQLServer Enterprise Manager, Oracle DBA Studio ou OEM, PGAdmin III, MySQL Administrator ou similares.
 - 10.8.9.2.8 Ambiente de banco de dados em SGBD padrão SQL-ANSI/ISO 1992 Entry Level;
 - 10.8.9.2.9 Implementação de Projeto de Banco de Dados Conceitual, Lógico e Físico.
 - 10.8.9.2.10 Experiência e aptidão na condução de equipes;
 - 10.8.9.2.11 Experiência em Análise/Projeto Orientado a Objetos;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 10.8.9.2.12 Conhecimento básico em Modelagem de Cubos e dimensões em sistemas OLAP;
- 10.8.9.2.13 Demonstrar engajamento à missão e diretrizes organizacionais;
- 10.8.9.2.14 Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos.

10.8.10 Administrador de Dados Sênior

10.8.10.1 Descrição das Atividades:

- 10.8.10.1.1 Elaboração e Gestão do Modelo de Administração de Dados Corporativo;
- 10.8.10.1.2 Obter um melhor conhecimento do contexto de negócio da organização;
- 10.8.10.1.3 Projetar adequadamente a base de dados;
- 10.8.10.1.4 Permitir o compartilhamento dos dados e a integração dos sistemas;
- 10.8.10.1.5 Contribuir para a unificação da visão que a empresa tem dos dados;
- 10.8.10.1.6 Auxiliar os analistas e desenvolvedores, servindo como elo entre os mesmo e o Banco de dados, garantindo a qualidade na elaboração e implementação dos modelos de dados;
- 10.8.10.1.7 Documentar os dados da organização eliminando redundâncias e garantindo a segurança e qualidade dos dados.

10.8.10.2 Requisitos mínimos obrigatórios:

- 10.8.10.2.1 Curso superior completo na área de informática ou qualquer curso superior com pós-graduação na área de informática;
- 10.8.10.2.2 Experiência mínima de 5 (cinco) anos exercendo atividades de administração de dados corporativos;
- 10.8.10.2.3 Conhecimento em ferramentas de banco de dados;
- 10.8.10.2.4 Domínio de metodologia de banco, modelo de dados, organização e administração de banco de dados;
- 10.8.10.2.5 Conhecimento do banco de dados SQLServer e suas ferramentas.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

10.8.11 Gerente de Projetos Sênior

10.8.11.1 Descrição Sumária das Atividades:

- 10.8.11.1.1 Aplicar o conhecimento, as habilidades, as ferramentas e as técnicas de gerência de Projetos;
- 10.8.11.1.2 Analisar e gerenciar riscos, estimativas, planejamentos e análise de decisões;
- 10.8.11.1.3 Liderar e desenvolver o espírito de equipe;
- 10.8.11.1.4 Criar cronogramas onde for pertinente;
- 10.8.11.1.5 Definir equipes;
- 10.8.11.1.6 Controlar as atividades das equipes;
- 10.8.11.1.7 Avaliar trabalhos realizados;
- 10.8.11.1.8 Assegurar a participação de toda a equipe;
- 10.8.11.1.9 Compartilhar a visão de arquitetura;

10.8.11.2 Requisitos mínimos obrigatórios:

- 10.8.11.2.1 Curso superior completo na área de informática ou qualquer curso superior com especialização na área de informática;
- 10.8.11.2.2 Certificação PMP ou Pós-Graduação em Gerenciamento de Projetos;
- 10.8.11.2.3 Experiência mínima de 5 (cinco) anos em gerenciamento de projetos e equipes;
- 10.8.11.2.4 Experiência em ferramentas de gerenciamento;
- 10.8.11.2.5 Conhecimento de UML, análise e modelagem de dados;
- 10.8.11.2.6 Conhecimentos de Inglês adequados para a leitura de manuais técnicos;
- 10.8.11.2.7 Liderança, pró-atividade e excelente comunicação;

10.8.12 Analista de Controle de Qualidade Sênior

10.8.12.1 Descrição Sumária das Atividades:

- 10.8.12.1.1 Prestar apoio técnico à CGTI do MC no acompanhamento técnico-operacional de qualidade, padrões técnicos e análise de conformidade dos



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

serviços técnicos de tecnologia de informação e comunicação (TIC);

- 10.8.12.1.2 Apoiar os processos de na estimativa e aferição dos pontos de função contratados e executados;
- 10.8.12.1.3 Apoiar os processos de aferição dos níveis de serviços estabelecidos por contrato;
- 10.8.12.1.4 Apoiar tecnicamente a emissão de ordens de serviços relativas à prestação de serviços a serem executados por outras prestadoras de serviços de TIC;
- 10.8.12.1.5 Monitorar e avaliar o desempenho na execução dos serviços executados por outras prestadoras de serviços de TIC;
- 10.8.12.1.6 Analisar e apoiar, do ponto de vista técnico, os processos de aprovação de serviços de TIC decorrentes de contratos que a Contratante tem com terceiros;
- 10.8.12.1.7 Apoiar o MC com orientação sobre as eventuais penalidades cabíveis face ao descumprimento contratual das terceirizadas nos aspectos dos serviços prestados que não atendam aos níveis de serviço e/ou aos padrões de qualidade contratados;
- 10.8.12.1.8 Prestar apoio técnico no acompanhamento dos planos de ação e controles internos de TIC da CGTI e visando ao alinhamento das atividades operacionais de TIC com os planos e projetos estratégicos;
- 10.8.12.1.9 Apoiar a Contratante na estruturação de serviços de TIC com o concurso dos prestadores de serviços;
- 10.8.12.1.10 Apoiar o processo de conferência e homologação do faturamento dos contratos.

10.8.12.2 Requisitos mínimos obrigatórios:

- 10.8.12.2.1 Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Administração, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática ou Engenharia da Computação; ou Curso Superior completo em qualquer área e pós-graduação na área Tecnologia da Informação; ou 6 (seis) anos de experiência comprovada em Tecnologia da Informação.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 10.8.12.2.2 Experiência mínima de 5 (cinco) anos atuando em atividades de gestão e/ou supervisão de TIC;
- 10.8.12.2.3 Domínio em gestão de contratos de serviços terceirizados de TIC na administração pública com base na legislação vigente (Lei nº. 8.666/93 e outros dispositivos), de práticas de planejamento estratégico de sistemas, de modernização de processos e de aplicação de programas de qualidade no serviço público;
- 10.8.12.2.4 Conhecimento de métrica e mensuração por ponto de função;
- 10.8.12.2.5 Experiência em acompanhamento de Indicadores de desempenho em serviços de TIC;
- 10.8.12.2.6 Conhecimento básico de gerenciamento de projetos, padrão PMI
- 10.8.12.2.7 Conhecimento básico em planejamento organizacional, planejamento de TIC, acordos de nível de serviços, auditoria de projetos de TIC;
- 10.8.12.2.8 Conhecimento básico das melhores práticas de mercado relacionadas com a governança de TIC: gestão da qualidade (ISO 9000:2000), ISO 20000, ISO 17799 e ISO 27001, CMM, CMMI, ITIL, COBIT;
- 10.8.12.2.9 Habilidades de negociação e facilidade de relacionamento interpessoal;
- 10.8.12.2.10 Demonstrar engajamento à missão e diretrizes organizacionais;
- 10.8.12.2.11 Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos.

10.8.13 Programador / Desenvolvedor (Sênior / Pleno)

10.8.13.1 Descrição das Atividades:

- 10.8.13.1.1 Acompanhamento e suporte aos sistemas já desenvolvidos (legados), ambiente cliente/servidor e Internet/intranet;
- 10.8.13.1.2 Manutenções corretivas decorrentes de correções de erros ou falhas cometidas pela Contratada no decorrer do desenvolvimento do serviço;
- 10.8.13.1.3 Manutenções evolutivas decorrentes de necessidades identificadas pelo Ministério das Comunicações, como



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

acréscimo de novas funcionalidades ou por força de lei;

10.8.13.1.4 Manutenção adaptativa: compreende mudanças de versão de produtos ou de ambiente operacional decorrentes de necessidades identificadas pelo Ministério das Comunicações;

10.8.13.1.5 Treinamento local e remoto a usuário nos sistemas desenvolvidos;

10.8.13.1.6 Outras tarefas inerentes ao serviço.

10.8.13.2 Requisitos mínimos obrigatórios:

10.8.13.2.1 Formação Segundo Grau completo e cursos técnicos em ferramentas de desenvolvimento e ou programação, (Pleno);

10.8.13.2.2 Formação de nível superior completo na área de informática ou em qualquer outra área, desde que neste caso, tenha concluído curso de pós-graduação na área de informática, (Sênior);

10.8.13.2.3 Conhecimento da língua inglesa suficiente para compreensão de manuais técnicos;

10.8.13.2.4 Experiência mínima de 3 anos (Pleno) e 5 anos (Sênior) de atividade na área de informática em programação, em especial na programação de sistemas em três camadas e em PL-SQL;

10.8.13.2.5 Conhecimento no trato de procedimentos intrínsecos às atividades de gerenciamento de banco de dados pertinentes ao desenvolvimento e programação de sistemas;

10.8.13.2.6 Conhecimentos em aplicativos para confecção de programas em ambiente cliente/servidor;

10.8.13.2.7 Conhecimento em aplicativos para construção de sistemas em ambientes Web;

10.8.13.2.8 Conhecimentos em ferramentas na área de Banco de Dados.

10.8.13.2.9 Linguagens de programação cliente-servidor (Delphi, Visual Basic, Microsoft Access);

10.8.13.2.10 Linguagens e ambientes de programação Web (PHP, ASP, JSP, JAVA);



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 10.8.13.2.11 Ferramentas Case e UML;
- 10.8.13.2.12 Conhecimento dos processos Unificados (UP);
- 10.8.13.2.13 Ferramentas de construção de relatórios (Crystal Reports, R&OS – PHP, PDF Creation JASPER);
- 10.8.13.2.14 Ferramentas de banco de dados corporativos (Microsoft SQL Server, Postgre, PL-SQL, phpPgAdmin);
- 10.8.13.2.15 Servidores HTTP (Apache, Microsoft IIS JBOSS)

10.8.14 Técnico em Gestão de Configuração

10.8.14.1 Descrição das Atividades:

- 10.8.14.1.1 Preparar e manter as versões nos ambientes de produção e homologação;
- 10.8.14.1.2 Registrar e controlar o versionamento dos sistemas;
- 10.8.14.1.3 Disponibilizar, controlar e administrar as ferramentas repositórias de códigos e documentos;
- 10.8.14.1.4 Seguir os processos definidos conforme fluxo interno da área.

10.8.14.2 Requisitos mínimos obrigatórios:

- 10.8.14.2.1 Formação: Segundo Grau completo e cursos técnicos em ferramentas de versionamento e controle de documentação;
- 10.8.14.2.2 Conhecimento da língua inglesa suficiente para compreensão de manuais técnicos;
- 10.8.14.2.3 Experiência mínima de 3 anos (Pleno) e 5 anos (Senior) de atividade na área de informática voltadas para a gerência de configuração;
- 10.8.14.2.4 Conhecimento em aplicativos para construção de sistemas em ambiente Web;
- 10.8.14.2.5 Conhecimentos em ferramentas na área de Banco de Dados.
- 10.8.14.2.6 Linguagens de programação cliente-servidor (Delphi, Visual Basic, Microsoft Access);
- 10.8.14.2.7 Linguagens e ambientes de programação Web (PHP, ASP, JSP, JAVA);



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

10.8.14.2.8 Servidores HTTP (Apache, Microsoft IIS JBOSS)

10.8.15 Analista de Requisitos / Negócios

10.8.15.1 Descrição das Atividades:

- 10.8.15.1.1 Conhecimento da língua inglesa suficiente para compreensão de manuais técnicos;
- 10.8.15.1.2 Experiência mínima de 3 anos (Pleno) e 5 anos (Sênior) de atividade na área de informática, em especial na área de levantamento de informações com o intuito de especificar sistemas ou levantar necessidades dos processos do negócio passíveis de serem automatizadas no todo ou em parte com o concurso de sistemas computadorizados;
- 10.8.15.1.3 Levantar, definir e gerenciar o conjunto de características funcionais e não funcionais que bem caracterizem o sistema;
- 10.8.15.1.4 Organizar, documentar e gerir as mudanças nos requisitos que definem o sistema;
- 10.8.15.1.5 Conhecimentos em aplicativos para confecção de programas em ambiente cliente/servidor;
- 10.8.15.1.6 Conhecimento em aplicativos para construção de sistemas em ambiente Web;
- 10.8.15.1.7 Conhecimentos em ferramentas na área de Banco de Dados.
- 10.8.15.1.8 Ferramentas UML;
- 10.8.15.1.9 Conhecimento dos processos Unificados (UP);
- 10.8.15.1.10 Conhecimento sobre BD relacional.
- 10.8.15.1.11 Manutenções corretivas decorrentes de correções de erros ou falhas cometidas pela Contratada no decorrer do desenvolvimento do serviço;
- 10.8.15.1.12 Manutenções evolutivas decorrentes de necessidades identificadas pelo Ministério das Comunicações, como acréscimo de novas funcionalidades;
- 10.8.15.1.13 Manutenção adaptativa: compreende mudanças de versão de produtos ou de ambiente operacional, decorrentes de necessidades identificadas pelo Ministério das Comunicações;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

10.8.15.1.14 Levantamento e especificação de novas necessidades sistêmicas;

10.8.15.1.15 Elaboração de protótipos de soluções;

10.8.15.1.16 Outras tarefas inerentes ao serviço.

10.8.15.2 Requisitos mínimos obrigatórios:

10.8.15.2.1 Formação de nível superior completo na área de informática ou em qualquer outra área, desde que neste caso, tenha concluído curso de pós-graduação na área de informática;

10.8.15.2.2 Experiência mínima de 3 anos em análise e desenvolvimento de sistemas;

10.8.15.2.3 Conhecimento da língua inglesa suficiente para compreensão de manuais técnicos;

10.8.15.2.4 Experiência em levantamento de informações, construção de sistemas, modelagem de dados, elaboração e análise de fluxo de dados e procedimentos;

10.8.15.2.5 Experiência em técnicas de desenvolvimento de sistemas utilizando metodologia de desenvolvimento de sistemas, modelagem de dados, modelo relacional de dados e programação orientada a objeto;

10.8.15.2.6 Domínio de técnicas e conhecimento para manutenção e desenvolvimento de sistemas;

10.8.15.2.7 Conhecimento em aplicativos para construção de sistemas em ambiente cliente/servidor;

10.8.15.2.8 Conhecimento em aplicativos para construção de sistemas em ambiente Web;

10.8.15.2.9 Experiência em PL-SQL.

10.8.16 Analista Web

10.8.16.1 Descrição das Atividades:

10.8.16.1.1 Conhecimento da língua inglesa suficiente para compreensão de manuais técnicos;

10.8.16.1.2 Experiência mínima de 3 anos (Pleno) e 5 anos (Sênior) de atividade na área de informática,



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 10.8.16.1.3 Conhecimento no trato de procedimentos intrínsecos às atividades de gerenciamento de banco de dados pertinentes ao desenvolvimento;
- 10.8.16.1.4 Conhecimento em aplicativos para construção de sistemas em ambientes Web;
- 10.8.16.1.5 Conhecimentos em ferramentas na área de Banco de Dados.
- 10.8.16.1.6 Ferramentas Case e UML;
- 10.8.16.1.7 Conhecimento dos processos Unificados (UP);
- 10.8.16.1.8 Manutenções corretivas decorrentes de correções de erros ou falhas cometidas pela Contratada no decorrer do desenvolvimento do serviço;
- 10.8.16.1.9 Manutenções evolutivas decorrentes de necessidades identificadas pelo Ministério das Comunicações, como acréscimo de novas funcionalidades, ou por força de lei;
- 10.8.16.1.10 Manutenção adaptativa: compreende mudanças de versão de produtos ou de ambiente operacional, decorrentes de necessidades identificadas pelo Ministério das Comunicações;
- 10.8.16.1.11 Treinamento local e remoto a usuário nos sistemas desenvolvidos;
- 10.8.16.1.12 Levantamento, análise e especificação de novas necessidades sistêmicas;
- 10.8.16.1.13 Elaboração de modelos lógicos/físicos e protótipos de soluções;
- 10.8.16.1.14 Especificação de serviços de multimídia;
- 10.8.16.1.15 Aplicação de metodologias de desenvolvimento de sistemas aderentes ao padrão de qualidade incrementado pelo ITIL; e
- 10.8.16.1.16 Outras tarefas inerentes ao serviço.

10.8.16.2 Requisitos mínimos obrigatórios:

- 10.8.16.2.1 Formação de nível superior completo na área de informática, ou arquitetura, ou desenho industrial, ou designer, ou, ainda, em qualquer área, desde que, tenha concluído curso de pós-graduação na área de informática;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 10.8.16.2.2 Conhecimento da língua inglesa suficiente para compreensão de manuais técnicos;
- 10.8.16.2.3 Experiência mínima de 3 anos exercendo atividades de desenvolvimento de estruturação de páginas web;
- 10.8.16.2.4 Domínio de ferramentas de comunicação visual e de tratamento de imagens;
- 10.8.16.2.5 Conhecimentos básicos de projeto de sistemas, projeto de banco de dados, performance de sistemas e ambiente Internet/intranet;
- 10.8.16.2.6 Conhecimentos avançados de ferramentas de desenvolvimento de sistemas web e em outras funcionalmente equivalentes, em se tratando de software não proprietário;
- 10.8.16.2.7 Experiência em levantamento de informações, construção de front-end de sistemas, elaboração e análise de fluxo de dados e procedimentos em ambiente web;
- 10.8.16.2.8 Conhecimento em aplicativos para construção de sistemas em ambiente Web com a utilização de ferramentas de tratamento de imagens e planejamento estruturado de sítios.

10.8.17 Analista de Teste

10.8.17.1 Análise e execução de testes de software.

10.8.17.2 Requisitos Mínimos:

- 10.8.17.2.1 Mínimo de 03 anos de participação em projetos de desenvolvimento de sistemas com tecnologias cliente-servidor;
- 10.8.17.2.2 Elaboração dos principais artefatos da disciplina testes de software, planos, casos de testes e sumários;
- 10.8.17.2.3 Utilização de técnicas e metodologias de testes de software, cujo intuito seja a detecção e gestão eficiente dos defeitos encontrados no processo de desenvolvimento de software para possibilitar a correção dos defeitos em tempo hábil;
- 10.8.17.2.4 Realização do devido reporte aos gestores e envolvidos sobre os status e a qualidade das entregas.
- 10.8.17.2.5 Conhecimento em sistemas operacionais Linux ou Windows,



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

10.8.17.2.6 Conhecimento de ferramentas voltadas para a disciplina testes de software como: ferramentas de gestão de defeitos, controle de versões, automação de aplicativos;

10.8.17.2.7 Revisão e elaboração dos artefatos da disciplina.

11 GARANTIA DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

11.1 Os trabalhos executados pela **CONTRATADA** terão garantia total durante o período de vigência do contrato e de 6 (seis) meses após o encerramento do contrato, comprometendo-se a **CONTRATADA** a efetuar as necessárias correções sem ônus adicionais para o MC, mesmo que o tempo para a correção ultrapasse este período

11.2 Durante este período qualquer defeito no sistema ou não correspondência aos requisitos especificados deverão ser reparados sem ônus para o MC. A garantia deverá incluir todos os sistemas desenvolvidos e todas as ferramentas utilizadas no projeto, sejam elas livres ou licenciadas. As manutenções poderão ser motivadas por eventuais impropriedades detectadas nos procedimentos desenvolvidos. Neste caso, caberá uma decisão conjunta, devidamente documentada, ressaltando os aspectos positivos ou imprescindíveis que justifiquem o empreendimento.

11.3 SUPORTE TÉCNICO

11.3.1 O suporte técnico aos sistemas deverão ser prestados durante todo o período de garantia, sem qualquer ônus adicional para o MC.

11.3.2 A **CONTRATADA** deverá especificar a equipe encarregada do atendimento e do suporte técnico aos sistemas, fornecendo nomes, telefones, fax e endereços eletrônicos (*e-mail*) para o encaminhamento de chamadas remotas da equipe do MC;

11.3.3 Será efetuado mediante contato telefônico e *on-site*, dependendo da necessidade, a critério da equipe do MC, para:

11.3.3.1 Resolução de problemas, dúvidas de configuração e utilização do sistema;

11.3.3.2 Correção de erros em quaisquer etapas do processo de desenvolvimento ou implantação, inclusive a reparação de dados e problemas em outros sistemas integrados ao mesmo afetado pelo erro;

11.3.3.3 Prover solução de problemas críticos reportados no prazo máximo estipulado na TABELA 06 deste Termo de Referência;

11.3.3.4 Instalação e configuração de novas versões do sistema, com a correção dos erros detectados e também a entrega da documentação atualizada das alterações efetuadas no aplicativo.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

12 TREINAMENTO

- 12.1 O treinamento no uso dos sistemas deverá ser viabilizado conforme Plano de Treinamento que deverá contemplar todo o período de vigência do contrato, em eventos específicos de capacitação/treinamento e consubstanciada com documentos técnicos ou manuais específicos, sem ônus para o MC.
- 12.2 A contratada deverá elaborar plano de treinamento conforme descrição abaixo:
- a) Definição do público alvo, multiplicadores e equipe de suporte.
 - b) Definição da programação e carga horária.
 - c) Elaboração da proposta de conteúdo do treinamento.
 - d) Homologação da proposta pelo usuário gestor.
 - e) Elaboração de material e agenda do treinamento.
 - f) Elaboração de questionário de avaliação do usuário
 - g) Elaboração de pesquisa de satisfação do usuário sobre o treinamento aplicado.
- 12.3 O plano de treinamento deverá ser previamente aprovado pelos Gestores do MC.
- 12.4 O treinamento a ser ministrado aos usuários finais do sistema deverá focalizar a parte operacional do sistema com todas as suas funcionalidades.
- 12.5 O treinamento direcionado para os técnicos do MC deverá ser focado na solução adotada de forma que haja transferência do conhecimento da tecnologia utilizada no desenvolvimento do sistema e também na utilização do mesmo.

13 DIREITO AUTURAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 13.1 O Ministério das Comunicações para todos os efeitos da aplicação da Lei n.º 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador e regulamentos correlatos, deverá ser o único proprietário da licença para utilização do sistema, devendo, para tanto, a **CONTRATADA** ceder ao MC, mediante cláusula contratual:
- a) O direito de propriedade intelectual do software desenvolvido, de forma permanente, logo após o recebimento definitivo, permitindo ao MC distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações de licenças restritivas;
 - b) O projeto, suas especificações técnicas, documentação, códigos-fonte de programas, bases de dados, dados de identificação dos técnicos desenvolvedores e todos os produtos gerados na execução do contrato, para instrução de processo de registro do Sistema no Instituto Nacional de Propriedade Intelectual (INPI) pelo MC;
 - c) Os direitos permanentes de instalação e uso do software, incluindo as licenças de uso das ferramentas de produtividade utilizadas para o desenvolvimento do



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

sistema e necessárias para sua manutenção corretiva e/ou evolutiva e todos os arquivos e programas necessários ao funcionamento do sistema a partir de ambiente computacional único, independentemente do número de servidores, processadores utilizados e de usuários simultâneos;

- d) Os direitos permanentes de uso e instalação sobre todas as adequações ao software e atualizações corretivas ou a arquivos e rotinas a ele associadas, desenvolvidas em decorrência do Contrato, sem ônus adicionais ao Ministério das Comunicações;
- e) Os direitos a serviços de suporte à instalação, administração e uso do software e de arquivos auxiliares durante todo o período de vigência do Contrato, sem ônus adicionais ao Ministério das Comunicações.

13.2 Desta forma, todos os direitos autorais da solução, documentação, "scripts", códigos-fonte, bases de dados e congêneres desenvolvidos durante a execução dos produtos são do MC, ficando proibida a sua utilização pela **CONTRATADA** sem a autorização expressa do MC.

13.3 A **CONTRATADA** não poderá repassar a terceiros os códigos fontes, bem como qualquer informação sobre a arquitetura, documentação, assim como dados trafegados no sistema e os produtos desenvolvidos e entregues no projeto, em nenhuma hipótese, ficando responsável juntamente com o Ministério das Comunicações por manter a integridade dos dados e códigos fontes durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução do contrato.

14 DO SIGILO

14.1 A **CONTRATADA** será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sem a explícita autorização do MC, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo MC a tais documentos.

15 DA VIGÊNCIA

15.1 O prazo de duração do contrato será de 12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura, podendo este ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, a critério do Ministério das Comunicações, limitado ao período de 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57, inciso II, da Lei n.º 8.666/93.

16 DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

16.1 Para a participação nesse Pregão Eletrônico será obrigatório que apresente a seguinte qualificação técnica para Habilitação referente ao Lote 01:

- 16.1.1 Atestado de Capacidade Técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando ter executado, de forma satisfatória, nos últimos 12 meses, atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto do Lote 01, executado conforme as



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

melhores práticas de mercado (PMBOK, ITIL v.3, CMMI, MPSBR, COBIT 4.1, ISO/IEC 27001 ou equivalentes).

16.1.2 A comprovação declarada no atestado de capacidade deverá ser de no mínimo 60% do quantitativo dos serviços solicitados no Termo de Referência, para este Lote.

16.1.3 O atestado de capacidade técnica deverá comprovar a execução todos os serviços constantes do referido Lote.

16.1.4 A licitante deverá fornecer junto com os atestados de capacidade técnica uma declaração do emitente do atestado declarando que concorda, a critério do **CONTRATANTE**, ser diligenciada com o objetivo de averiguar a veracidade das informações contidas nos mesmos.

16.2 Para a participação nesse Pregão Eletrônico será obrigatório que apresente a seguinte qualificação técnica para Habilitação referente ao Lote 02:

16.2.1 Atestado de Capacidade Técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando ter executado, de forma satisfatória, nos últimos 12 meses, atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto do Lote 02, executado conforme as melhores práticas de mercado (PMBOK, ITIL v.3, CMMI, MPSBR, COBIT 4.1, ISO/IEC 27001 ou equivalentes).

16.2.2 A comprovação declarada no atestado de capacidade deverá ser de no mínimo 60% do quantitativo dos serviços solicitados no Termo de Referência, ou da sugestão do quantitativo dos perfis para a execução dos serviços.

16.2.3 O atestado de capacidade técnica deverá comprovar a execução de todos os serviços constantes do referido Lote.

16.2.4 A licitante deverá fornecer junto com os atestados de capacidade técnica uma declaração do emitente do atestado declarando que concorda, a critério do **CONTRATANTE**, ser diligenciada com o objetivo de averiguar a veracidade das informações contidas nos mesmos.

16.3 Para a participação nesse Pregão Eletrônico será obrigatório que apresente a seguinte qualificação técnica para Habilitação referente ao Lote 03:

16.3.1 Atestado de Capacidade Técnica comprovando ter executado, de forma satisfatória, no mínimo, 7.000 (sete mil) horas técnicas por ano em auditoria de serviços de desenvolvimento sistemas e sustentação de infraestrutura, contagem de pontos de função e apoio a gestão.

16.3.2 Ter a licitante prestado serviços de quantificação de tamanho funcional de projetos e sistemas de informação, com transferência de conhecimento a saber: mensuração de sistemas em desenvolvimento, sistemas em produção, melhorias/correções de sistemas em produção, validação de medições, realizadas de forma satisfatória e comprovação mínima de 5.000 (cinco mil) pontos de função/ano com pelo menos um projeto executado conforme as



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

melhores práticas do mercado (PMBOK, ITIL v.3, CMMI, MPSBR, COBIT 4.1, ISO/IEC 27002, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 20000, ISO/IEC 15504, ISO/IEC 12207, ISO/IEC 9196 ou equivalentes).

16.3.3 Prestação de serviço de coleta de dados, geração e análise de indicadores, relacionados à gestão do ciclo de desenvolvimento/manutenção de software, realizados de forma satisfatória, que totalizem um mínimo de 3.000 (três mil) horas.

16.4 Para a participação nesse Pregão Eletrônico será obrigatório que apresente a seguinte qualificação técnica para Habilitação referente aos Lotes 01, 02 e 03:

16.4.1 Pelo menos um atestado, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado em nome da empresa proponente, comprovando o ramo de atividade da mesma, e que o ramo corresponda ao Lote ao qual está concorrendo;

16.4.2 Declaração de Vistoria, conforme **modelo do Anexo XIII**, devidamente preenchido.

16.4.2.1 **Recomenda-se** a realização da vistoria técnica nas instalações do Ministério das Comunicações, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas corridas antes da abertura da Licitação. A vistoria somente será realizada no horário de funcionamento regular do órgão;

16.4.2.2 Para todos os efeitos, considerar-se-á qual a **LICITANTE** tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, **não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos.**

17 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

17.1 Executar os serviços em conformidade com o solicitado nas Ordens de Serviço (OS), conforme as definições deste TERMO DE REFERÊNCIA e em conformidade com a metodologia, tecnologia e infraestrutura adotadas pelo MC.

17.2 Dar ciência ao MC, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.

17.3 Corrigir às suas expensas, todos os defeitos, erros, incorreções, falhas, imperfeições ou omissões e quaisquer outras irregularidades nos serviços executados, observando os prazos estipulados para cada OS e os níveis de qualidade exigidos, mesmo após o encerramento do contrato, desde que durante o período de garantia estabelecido no item 11.1 deste **TERMO DE REFERÊNCIA**, e, ainda, que os fontes dos programas entregues pela **CONTRATADA** não tenham sido alterados, exceto nas hipóteses previstas no Contrato. Ao não cumprimento desta condição por parte da **CONTRATADA** aplicar-se-á as penalidade correspondentes.

17.4 Dar garantia dos serviços prestados durante a vigência do contrato e pelo período de 06 (seis) meses, contados a partir da data de encerramento do contrato, desde que os



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

fontes dos programas entregues pela **CONTRATADA** não tenham sido alterados, ressalvada a hipótese prevista no contrato.

- 17.5 Assumir como própria, as alterações que o **MC**, em caso de emergência, venha a efetuar nos programas e documentos desenvolvidos pela **CONTRATADA**, sem prejuízo da garantia anteriormente mencionada. Para tanto, quaisquer alterações efetuadas deverão ser comunicadas à **CONTRATADA** até o segundo dia útil subsequente à alteração.
- 17.6 Disponibilizar ao MC os códigos fontes de todos os programas desenvolvidos, bem como as bibliotecas utilizadas e toda a documentação correspondente aos sistemas desenvolvidos em software compatível com os do MC.
- 17.7 Alocar equipe técnica e administrativa para a execução dos serviços objeto deste Contrato em quantidade suficiente e com nível de conhecimento técnico compatível, de modo a cumprir os prazos estabelecidos e garantir a qualidade dos serviços.
- 17.8 Atender prontamente as solicitações do MC para a troca de qualquer profissional que interaja com seus empregados por motivos de conduta, qualidade dos serviços, produtividade ou conhecimentos técnicos insuficientes.
- 17.9 Disponibilizar equipe técnica suficiente para cada fase do projeto, acatando, ainda, o calendário de feriados e o horários de trabalho praticados pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação do MC.
- 17.10 Manter ambiente de hardware e software compatíveis com aqueles especificados pelo MC, inclusive no que diz respeito às versões destes. Esta condição também deverá ser mantida durante o período de garantia dos produtos desenvolvidos.
- 17.11 As medições de pontos de função realizadas pela **CONTRATADA** deverão estar de acordo com as regras estipuladas pelo Manual de Práticas de Contagem, versão 4.2.1 da IFPUG (International Function Point User Group).
- 17.12 Executar os serviços, nos prazos definidos, de acordo com os padrões de documentação e qualidade exigidos pelo MC, entregando todos os produtos verificados e livres de erros, inclusive elaborando e executando os testes dos programas confeccionados, consoante com a metodologia, normas e padrões estabelecidos pelo MC.
- 17.13 O Gerente Técnico da **CONTRATADA** deverá estar disponível em horário comercial nas dependências do MC para receber as demandas formalmente solicitadas pelo MC.
- 17.14 Permitir, a técnicos indicados pelo MC, para fins de fiscalização, acesso irrestrito às instalações da **CONTRATADA**, onde estejam sendo realizados os serviços relativos ao Contrato.
- 17.15 Prestar prontamente os esclarecimentos pertinentes ao à execução do Contrato que forem solicitados pelo MC.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 17.16 Resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, planejamento de atividades, correção de situações adversas e atender de imediato as reclamações e / ou solicitações do MC.
- 17.17 Para atendimento ao MC, a **CONTRATADA** deverá manter estrutura de atendimento, cujo telefone deverá ser devidamente informado para acionamento do respectivo serviço. Caso o MC entenda necessário, a **CONTRATADA** deverá deslocar o responsável pelo serviço para a sede do MC.
- 17.18 Guardar sigilo absoluto sobre os detalhes e dados do objeto da prestação de serviços, respondendo legalmente pela inobservância deste item, inclusive após o término do contrato.
- 17.19 Será vedado à **CONTRATADA** caucionar ou utilizar este Contrato, para qualquer operação financeira.
- 17.20 A **CONTRATADA** obriga-se a manter durante toda a vigência contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições que a habilitaram e qualificaram para a participação no procedimento que resultou neste contrato.
- 17.21 Disponibilizar canal (Internet ou telefone) para recebimento de demandas de manutenção corretiva, em sistemas que estão em produção, 7 dias por semana 24 horas por dia.
- 17.22 A **CONTRATADA** deverá manter alocado em suas dependências um preposto, que deverá ser indicado pela mesma e atuará como representante da empresa e Gestor da **CONTRATADA**
- 17.22.1 O **CONTRATANTE** se reserva o direito de pedir a substituição do proposto, por qualquer motivo que lhe seja conveniente. Neste caso, a **CONTRATADA** deverá indicar um novo representante em até 24 (vinte e quatro) horas após o pedido de substituição.

18 DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 18.1 Eximir o MC de qualquer solidariedade, responsabilidade, pagamento de taxas, impostos e multas decorrente de todo e qualquer tipo de atuação ou ação que venha a realizar em decorrência da prestação de serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais.
- 18.2 Adquirir, instalar e personalizar sua infraestrutura tecnológica necessária para desenvolvimento dos serviços contratados.
- 18.3 Treinar sua equipe técnica para uso da infraestrutura, ferramentas tecnológicas e padrões necessários ao desenvolvimento dos serviços contratados.
- 18.4 Assumir o ressarcimento de todas as perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que por ventura venham a ocorrer nas informações do MC, quando estas estiverem sob sua responsabilidade.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 18.5 Assumir o ressarcimento de todos os danos em equipamentos ou instalações, bem como alterações nas informações que porventura venham a ocorrer no ambiente do MC, quando do uso ou manipulação desses equipamentos, instalações ou informações.
- 18.6 Assumir o ressarcimento de quaisquer danos e/ou prejuízos causados por ela e seus prepostos ao MC ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, ainda que a execução dos serviços seja fiscalizada pelo MC.
- 18.7 O MC reserva-se o direito de reter quaisquer créditos da **CONTRATADA** na importância necessária ao ressarcimento de tais danos indicados acima e/ou prejuízos, desde que estes já tenham sido comunicados à **CONTRATADA** com antecedência de 10 (dez) dias corridos.

19 DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 19.1 Pagar mensalmente à **CONTRATADA** os valores relativos à evolução dos serviços aprovados pelos gestores responsáveis do MC, conforme as Ordens de Serviço e Termos de Aceite.
- 19.2 Notificar à **CONTRATADA** qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços.
- 19.3 Comunicar por escrito à **CONTRATADA**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de início de vigência, as modificações realizadas na Metodologia de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas, na Arquitetura de Sistemas ou na Infraestrutura de Tecnologia de Informação, que impliquem em mudanças no desenvolvimento de aplicativos.

20 DA GESTÃO DO CONTRATO E FISCALIZAÇÃO

- 20.1 O Ministério das Comunicações, por meio de representante nomeado pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação, fiscalizará a execução dos serviços que são objeto desse Contrato, não significando esta fiscalização redução ou supressão da responsabilidade da **CONTRATADA** por eventual erro, falha ou omissão, exceto se decorrentes de determinações emanadas do MC, das quais a **CONTRATADA** tenha discordado, por escrito, com a antecedência necessária para não prejudicar o andamento dos serviços.
- 20.2 A fiscalização do contrato será exercida pelos seguintes fiscais:
- 20.2.1 Gestor do contrato: servidor com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato;
- 20.2.2 Fiscal técnico do contrato: servidor responsável pela fiscalização técnica do contrato;
- 20.2.3 Fiscal administrativo do contrato: servidor representante da área administrativa, responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 20.2.4 Fiscal requisitante do contrato: servidor: servidor com atribuição de fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da informação.
- 20.3 Para isso, o Ministério das Comunicações registrará em relatório as deficiências verificadas na execução dos serviços encaminhando o mesmo na forma de notificações à **CONTRATADA** para a imediata correção das irregularidades apontadas, sem que isto signifique prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste TERMO DE REFERÊNCIA.
- 20.4 Objetivando assegurar ao MC eficiente coordenação, a **CONTRATADA** obriga-se a indicar um representante e o seu substituto eventual para responder, perante ao MC, pelo gerenciamento técnico e comercial do Contrato até o total cumprimento das obrigações assumidas.
- 20.5 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar, sem custos adicionais, ferramenta *on-line* para acompanhamento dos projetos.

21 DA DIVISÃO DOS LOTES

- 21.1 Devido à possibilidade de divisão, a licitação e a contratação de serviços encontram-se dividida em 3 (três) Lotes, sempre em respeito a mais ampla possibilidade de competição e conforme previsto no art. 23 §§ 1º e 2º da Lei 8666/93, Súmula 247 do TCU e Acórdão do TCU n. 786/2006 e 116/2008, todos do Plenário do TCU e Acórdão n. 166/2008.
- 21.2 A adjudicação será efetivada por Lote, podendo a mesma licitante apresentar propostas para um 1 (um) ou mais Lotes, considerando que os Lotes 1 e 2 poderão ser adjudicados para uma única licitante.
- 21.3 A licitante vencedora do Lote n. 3 não poderá adjudicar de outro Lote deste certame. Essa condição imposta justifica-se pelo fato dos serviços deste Lote serem caracterizados por procedimentos de apoio ao acompanhamento e fiscalização a serem realizados concomitantemente à execução dos serviços relacionados aos demais Lotes.

22 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 22.1 Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatária que:
- 22.1.1 Não assinar o termo de contrato, quando convocada dentro do prazo de validade da proposta;
 - 22.1.2 Apresentar documentação falsa;
 - 22.1.3 Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
 - 22.1.4 Ensejar o retardamento da execução do objeto;
 - 22.1.5 Não mantiver a proposta;
 - 22.1.6 Comportar-se de modo inidôneo;
 - 22.1.7 Cometer fraude fiscal.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 22.2 A licitante/adjudicatária que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
- a) Multa de mora no percentual de 1,5% (um vírgula cinco por cento) por dia de atraso no descumprimento das obrigações assumidas, incidente sobre o valor do contrato, até a data do efetivo adimplemento, observado o limite de 10 (dez) dias, uma vez comunicada oficialmente;
 - a.1) A multa moratória será aplicada a partir do 10º (décimo) dia útil da inadimplência, contado da data definitiva para o regular cumprimento da obrigação.
 - b) Multa compensatória no percentual de 10% (dez por cento) do valor do Contrato, no caso de descumprimento parcial ou total de qualquer obrigação pactuada;
 - c) Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos.
- 22.3 A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento.
- 22.4 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à licitante/adjudicatária, observando-se o procedimento revisto na Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, subsidiariamente na Lei n.º 9.784, de 1999.
- 22.5 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observando o princípio da proporcionalidade.
- 22.6 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no **SICAF**.
- 22.7 As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas neste Termo de Referência.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO

N.º 038/2011-MC

ANEXO II - MODELO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE

PROCESSO N.º: 53000.039278/2011-02
Tipo de Licitação: MENOR PREÇO POR LOTE
Data: 06/12/2011
Horário: 10:00 horas (horário de Brasília)
Local: www.comprasnet.gov.br

1 Introdução

O MDS/MC, Modelo de Desenvolvimento de Sistemas da Divisão de Sistemas do Ministério das Comunicações é baseado no framework OpenUP, tendo por objetivo descrever e normatizar os processos de gerenciamento, desenvolvimento e manutenção de sistemas sob a responsabilidade da CGTI/MC – Coordenação Geral de Tecnologia da Informação/Divisão de Sistemas.

2 Finalidade

A finalidade do MDS/MC é promover o aumento na eficiência e eficácia da equipe técnica da DISIS/MC no que se refere a: Gerenciamento dos Projetos, Documentação, Construção, Manutenção Evolutiva, Corretiva ou Adaptativa de sistemas novos, em implantação ou já implantados.

3 Papéis

Os Papéis existentes no MDS/MC contemplam todas as disciplinas do OpenUP, a saber: Arquitetura, Desenvolvimento, Gestão de Configuração e Mudança, Gestão de Projeto, Requisitos e Teste. Um papel define o comportamento e responsabilidades de um profissional ou grupo de profissionais que participam do ciclo de desenvolvimento do projeto. O comportamento é representado através das atividades que cada papel deve desempenhar ao longo do projeto. As responsabilidades normalmente estão associadas aos artefatos que cada papel deve produzir e manter ao longo das atividades que realiza. Na prática, um mesmo papel pode ser desempenhado por mais de uma pessoa, assim como uma mesma pessoa pode assumir vários papéis ao longo do projeto.

3.1 Interessados institucionais (Stakeholders)

Foco maior do MDS/MC, toda a condução do projeto é baseada em suas expectativas. Compreende todos os interessados diretamente no projeto. Sua participação é essencial durante todo o ciclo do projeto.

3.2 Chefe da Divisão – DISIS/MC

Fornece o suporte necessário para que o projeto seja elaborado da forma planejada e acordada com os interessados institucionais (stakeholders).



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

3.3 Líder de Projeto

Responsável pelo planejamento, acompanhamento e controle do projeto, garantido que o mesmo atenda as expectativas dos interessados institucionais (stakeholders) e evolua com o passar do tempo.

3.4 Analista de Requisitos

Responsável pelo levantamento e especificação técnica das necessidades do cliente em relação a um sistema.

3.5 Designer de Interface

Responsável pela "formatação visual" da interface do usuário. Suas habilidades geralmente devem ser otimizadas para o projeto e o tipo de aplicativo atual, com requisitos de usabilidade praticamente exclusivos.

3.6 Gerente de Configuração e Mudança

Controlar as mudanças nos artefatos, assegurando uma evolução sincronizada e consistente do conjunto de produtos que compõem um sistema de software.

3.7 Programador

Pessoa que traduz as especificações do sistema em uma linguagem de programação.

3.8 Analista de Sistemas

Profissional com conhecimento técnico abrangente. É o responsável pela construção de um modelo factível do ponto de vista computacional e que seja fidedigno às questões reais do usuário.

3.9 DBA

Responsável pela administração e manutenção em funcionamento adequado do sistema de banco de dados.

3.10 Administrador de Dados

Responsável por criar e manter os modelos lógicos de dados que representam as estruturas e entidades da vida real.

3.11 Arquiteto de Sistemas

Responsável por definir a arquitetura do software, tomando decisões que influenciarão diretamente o design da solução. Um arquiteto deve trabalhar em intensa e forte colaboração com a equipe, apoiando o time na investigação dos pontos de relevância técnica de um projeto.

3.12 Analista de Teste

Responsável pelo teste sistemático do sistema de forma a permitir a entrada em produção de um sistema tecnicamente íntegro e funcionalmente aderente às especificações.

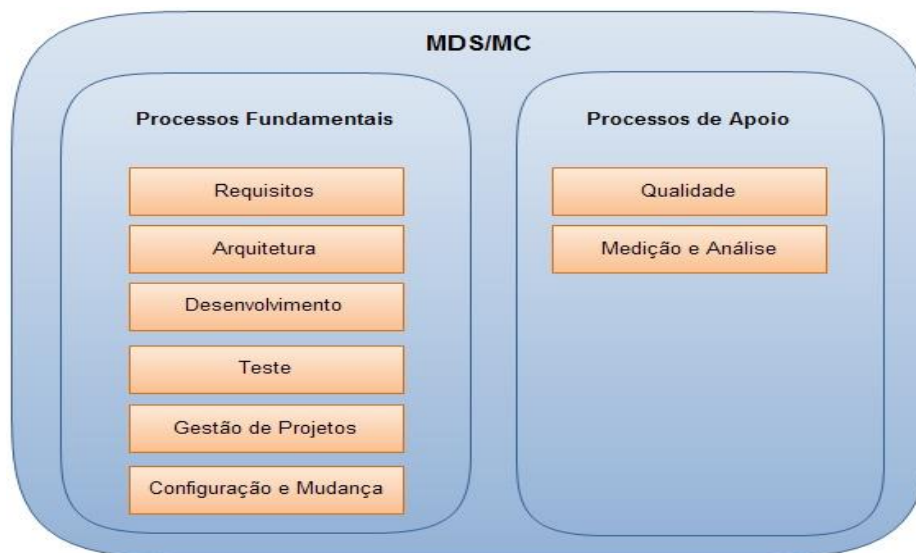
3.13 Analista de Qualidade

Responsável pelo monitoramento e aprimoramento dos processos do MDS/MC, garantindo um fluxo de trabalho mais eficiente e eficaz.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

4 Apresentação do MDS/MC



O MDS/MC tem foco na redução significativa dos riscos o mais cedo possível no ciclo de vida do sistema. Isto requer reuniões regulares de revisão do risco e uma rigorosa implementação de estratégias de atenuação.

Baseado no framework OpenUP, o MDS/MC adiciona valor através de Modelos ágeis destinadas à pequenas equipes que trabalham juntas no mesmo local. Exemplo disso é a metodologia Scrum para gestão e planejamento de projetos de software. A equipe precisa se engajar em interação face-a-face diária, tomando suas próprias decisões a respeito do que deve ser feito, quais são as prioridades e como melhor tratar as necessidades dos clientes.

A organização deve suportar a equipe permitindo-lhes esta responsabilidade. A participação dos interessados institucionais (stakeholders) do sistema é crítica para o sucesso da implementação do MDS/MC.

Todo o trabalho é relacionado, acompanhado e, atribuído através da lista de bilhetes (tickets) do sistema de gerenciamento de tarefas/atividades. Os membros da equipe usam este repositório único para registrar todas as tarefas necessárias e acompanhá-las. Isto inclui todas as solicitações de mudança, erros e pedidos dos interessados institucionais (stakeholders).

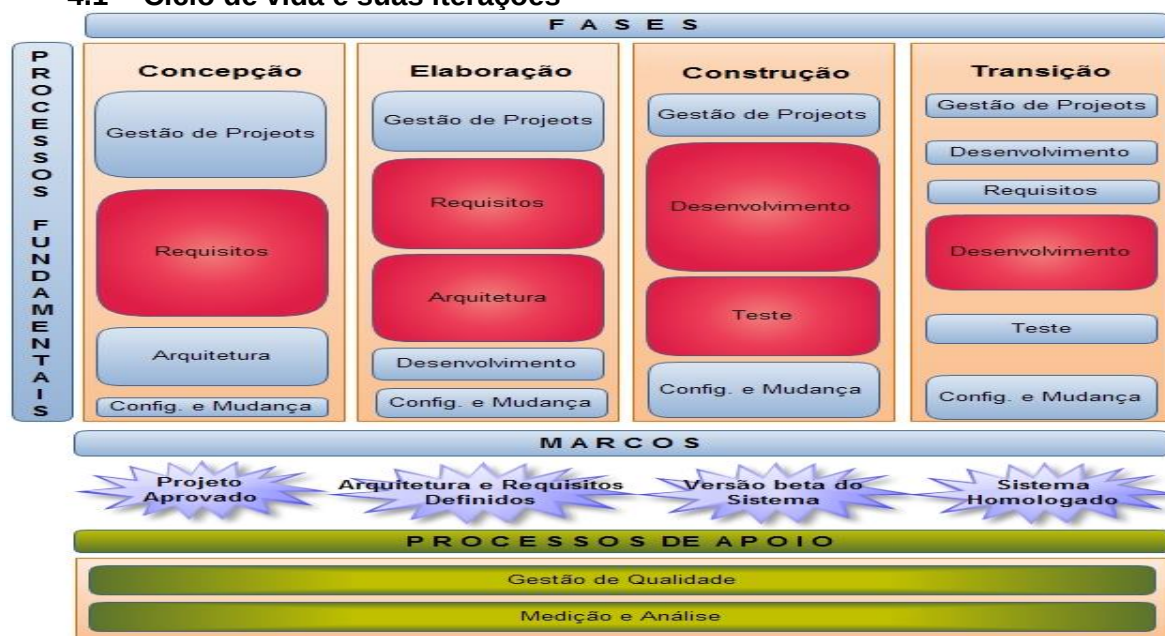
Os casos de uso, cuja redação é responsabilidade do analista, são usados para descrever os requisitos. Os interessados institucionais (stakeholders) são responsáveis por revisar e certificar que os requisitos estão corretos.

Os requisitos arquiteturalmente significantes devem ser identificados e estabilizados na fase de elaboração de forma que uma arquitetura robusta possa ser criada para ser o núcleo do sistema. Uma alteração em um requisito arquiteturalmente significativo pode surgir posteriormente no desenvolvimento, mas o risco disto acontecer deve ser significativamente reduzido na iteração de elaboração.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

4.1 Ciclo de vida e suas iterações



No MDS/MC existem quatro fases: Iniciação, Elaboração, Construção e Transição e seis processos fundamentais: Requisitos, Arquitetura, Desenvolvimento, Teste, Gestão de Projeto e Gestão de Configuração e Mudança e dois processos de apoio: Gestão de Qualidade e Medição e Análise. Cada fase consiste de uma ou mais iterações, de modo que a conclusão de cada uma delas (iterações) representa um marco para o projeto. Um processo é uma coleção de tarefas que se relacionam a uma "área de interesse comum" maior em todo o projeto.

Em todas as fases deverá existir uma verificação contínua da qualidade dos artefatos gerados.

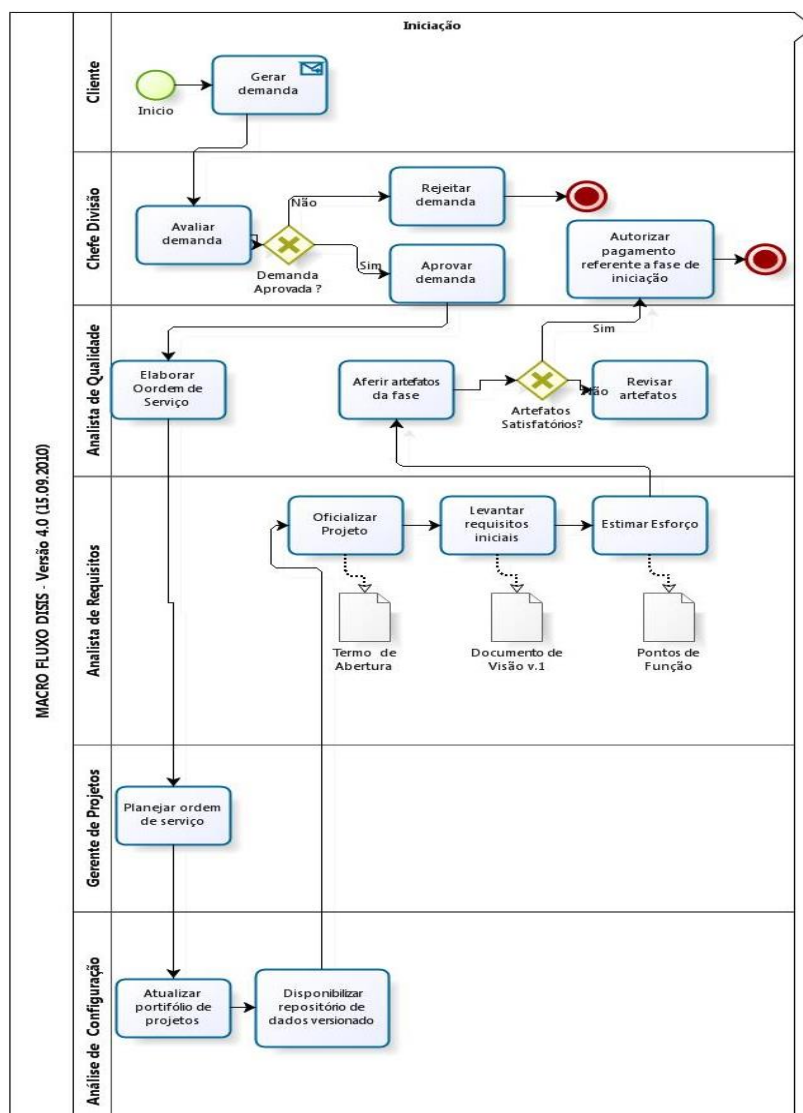
Cabe e é importante ressaltar que esse documento retrata o processo de transição entre duas equipes prestadoras de serviço em desenvolvimento de sistemas. Em março de 2011 foi levado a cabo um processo público de seleção para substituir, por razões de término de contrato, a equipe de desenvolvimento de sistemas. O modelo vigente até então será substituído por outro que acrescenta os processos de apoio de Qualidade e de Medição e Análise. Esse MDS (Modelo de Desenvolvimento de Sistemas) já retrata esses processos de apoio.

4.1.1 Fase de Iniciação

Fluxo:



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO



Esta fase marca o início do projeto de desenvolvimento, após aprovação da demanda (pré-projeto) pela CGTI/DISIS. O propósito desta fase é conseguir entendimento simultâneo entre todos os envolvidos/interessados no projeto dos objetivos de ciclo de vida para o projeto.

4.1.1.1 Critérios Atendidos:

- Definição do escopo.
- Estimativas iniciais de custo e cronograma.
- Definição e prioridades para um conjunto inicial de requisitos.
- Riscos identificados e estratégia de atenuação propostas.
- Estrutura de versionamento de documentos e código disponível.



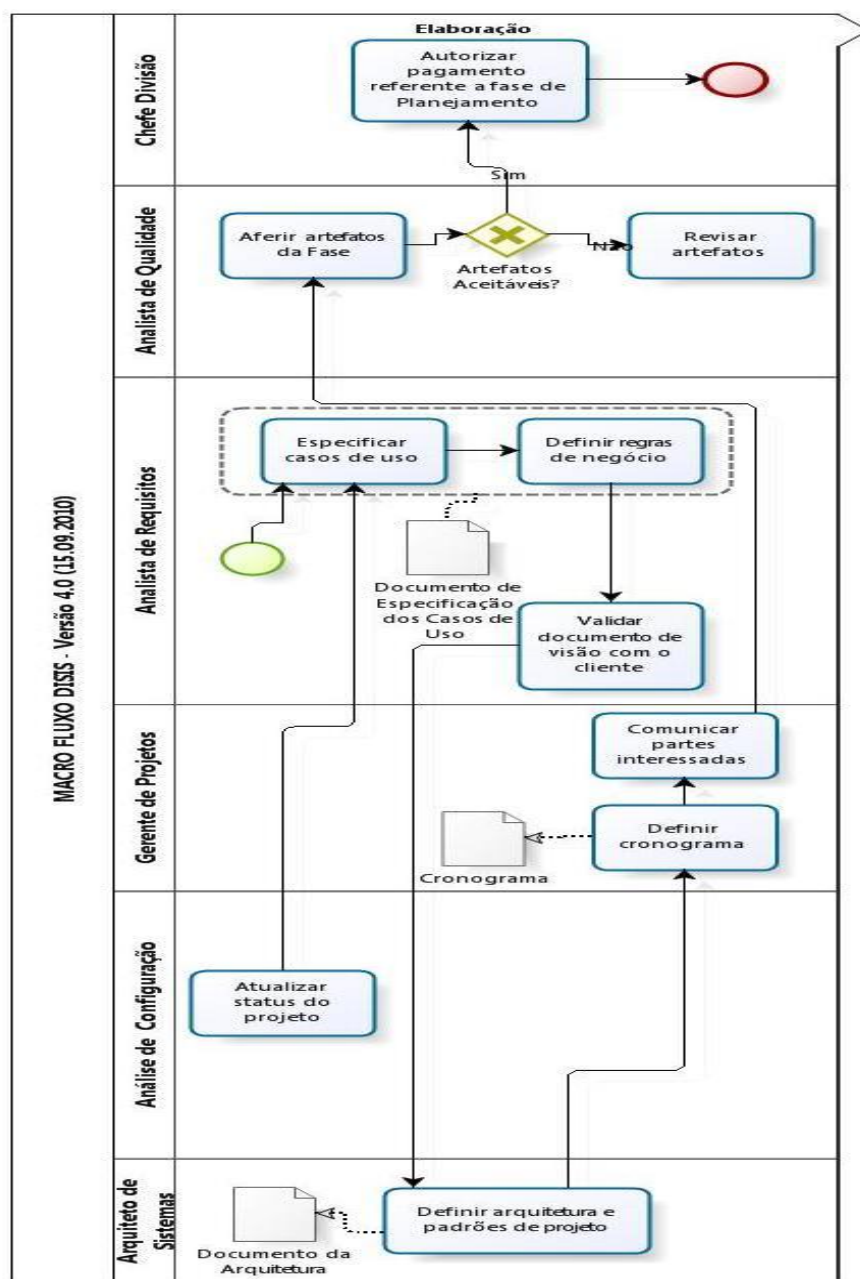
MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

4.1.1.2 Marco da Fase:

- Termo de Abertura do Projeto: Documento formalizado entre a DISIS e o interessado institucional/Cliente do projeto.

4.1.2 Fase de Elaboração

Fluxo:



A segunda fase do processo de desenvolvimento de sistemas tem como objetivo eliminar os principais riscos e estabelecer uma arquitetura estável a partir da qual o sistema poderá ser construído.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

Esta fase envolve uma análise detalhada sobre as necessidades e problemas gerais do projeto e a definição de como o sistema será desenvolvido em termos tecnológicos considerando os requisitos, limitações e restrições identificadas durante a fase de Iniciação.

O objetivo da Fase de Elaboração é o estabelecimento e a validação de uma arquitetura de hardware e software que suporte de forma adequada os requisitos funcionais e não funcionais do sistema.

4.1.2.1 Critérios Atendidos:

- A visão, os requisitos e a arquitetura estão estáveis.
- Os elementos de maior risco podem ser tratados e resolvidos por meio de protótipos executáveis, testes e avaliação.
- As iterações da Construção são estimadas e planejadas com detalhes suficientes para permitir que o trabalho prossiga.
- Os interessados institucionais concordam que a visão atual pode ser alcançada, se os planos forem executados para desenvolver o sistema completo com base na arquitetura atual.

4.1.2.2 Marcos da Fase:

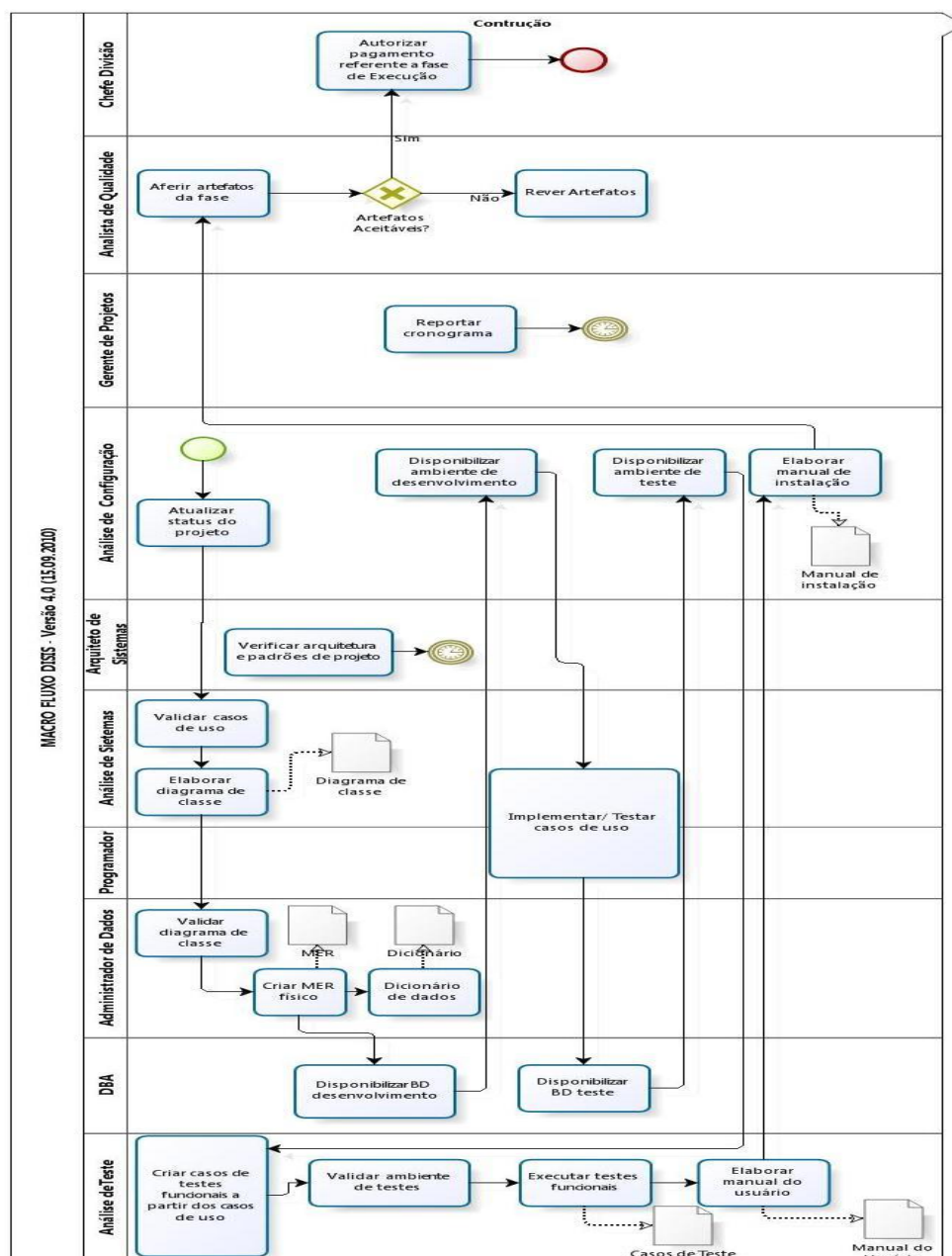
- Documento de Requisitos de Software: Artefatos contendo a documentação necessária ao bom entendimento das Regras de Negócio, Casos de Uso, Requisitos Funcionais e Não Funcionais da solução a ser construída.
- Documento Arquitetural do Software: Artefato contendo o padrão arquitetural e padrões de projeto para o bom entendimento da solução a ser construída, quando necessário.

4.1.3 Fase de Construção

Fluxo:



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO



Nesta fase, os riscos continuam sendo identificados, atenuados e monitorados. Sendo assim, a implantação dos casos de uso é ordenada, priorizando aqueles que fornecem um grau de risco mais elevado ao projeto.

A arquitetura deve ser controlada na Construção. Esta medida é importante, pois garante que os riscos atrelados à arquitetura também estejam sendo constantemente monitorados. Portanto, o arquiteto monitora o desenvolvimento dos casos de uso para verificar se estes estão sendo corretamente acomodados na arquitetura. Eventualmente, a arquitetura pode sofrer modificações.

Nesta fase o sistema é codificado e testado internamente, produzindo uma versão estável para a homologação junto ao cliente (incluindo implantação no



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

ambiente do cliente). Portanto, deve ser produzido um software operacional e isto envolve análise, projeto e implementação dos requisitos levantados nas fases de Iniciação e Elaboração.

4.1.3.1 Critérios Atendidos:

- A liberação do produto está estável e madura o suficiente para ser implantada na comunidade de usuários.
- A versão beta do produto está pronta para ser entregue aos usuários.
- Toda funcionalidade foi desenvolvida e todos os testes alfa foram concluídos.

4.1.3.2 Marco da Fase:

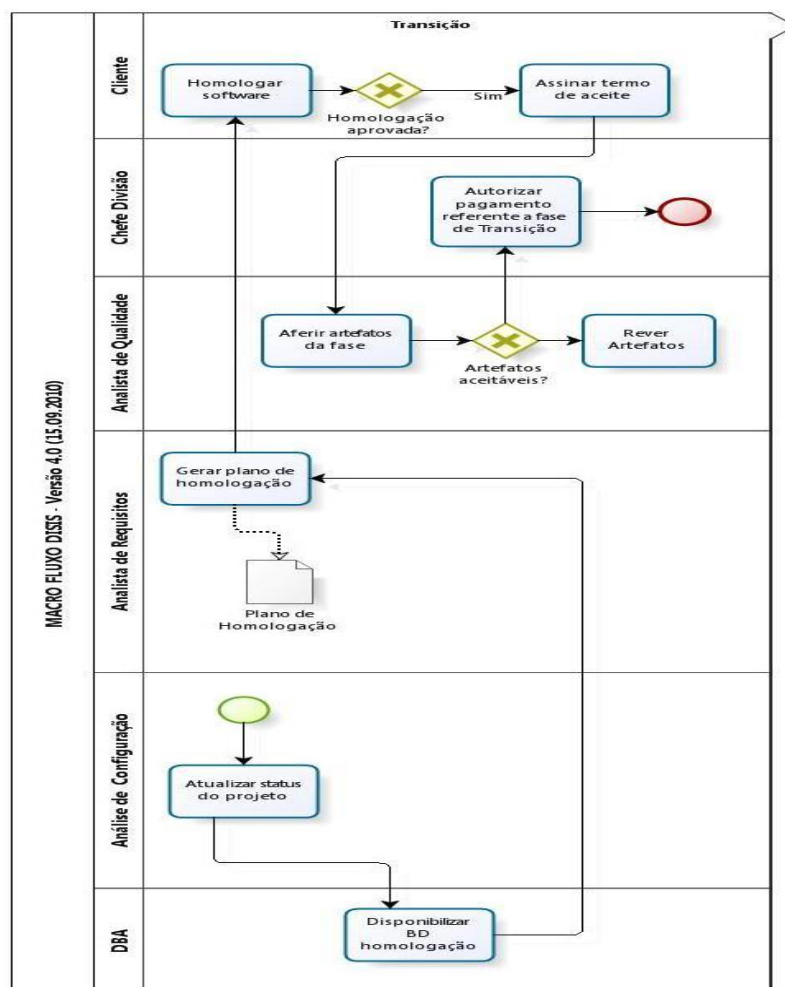
- **Versão beta do sistema:** A versão do produto para ser entregue aos usuários para homologação

4.1.4 Fase de Transição

Fluxo:



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO



O objetivo principal da fase de Transição é finalizar o projeto com os clientes satisfeitos. Esta fase deve garantir que o software estará disponível para os usuários finais do sistema, englobando atividades de instalação e configuração do software, treinamento, conversão dos dados e validação do sistema quanto às expectativas dos usuários. Neste ponto, já deve existir uma confiança que o produto está apto a entrar em produção.

O ponto inicial da Transição consiste em realizar os testes de homologação do software. Durante esta etapa, os usuários podem, eventualmente, sugerir melhorias, que normalmente se concentram em pequenos ajustes, detalhes de configuração no ambiente ou software, usabilidade e instalação.

Além disto, os testes de homologação objetivam verificar se o sistema realmente atende às necessidades dos usuários e do negócio do cliente (validação de software), descobrir riscos não identificados anteriormente, registrar os novos problemas, corrigir ambiguidades e lacunas na documentação do usuário, priorizar as áreas nas quais o usuário necessita de mais ajuda, informações e treinamento. O marco da fase de Transição é a entrega do Produto. Nesse



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

momento, é decidido se os objetivos foram atendidos e se outro ciclo de desenvolvimento deve ser iniciado.

4.1.4.1 Critérios Atendidos:

- Satisfação dos usuários e aceitação do produto.
- O produto está em produção; portanto, inicia-se um novo ciclo de desenvolvimento para melhorias e manutenção.

4.1.4.2 Marco:

- **Documento de Homologação / aceitação:** Documento atestando todos os testes funcionais do produto realizados pelo cliente e que o sistema está apto para entrar em produção. A homologação / aceitação também poderá acontecer tacitamente, pela entrada do sistema em produção.

4.2 ARTEFATOS

Um sistema de informação é formalmente documentado em todas as suas fases de projeto. Os seguintes artefatos nomeados abaixo formam esse conjunto de documentos. Quando pertinente, os modelos desses documentos estarão disponíveis em depósito de guarda e acesso adequado.

4.2.1 Documentação Supra-Sistema

São os documentos que dizem respeito a todos os sistemas:

- MDS – Modelo de Desenvolvimento de Sistemas
- MAD – Metodologia de Administração de Dados
- Especificação da Arquitetura de Software – Determina e apresenta o ambiente de desenvolvimento.
- Especificação da Identidade Visual – Determina e padroniza as interfaces e aparência visual dos sistemas.
- Documento de Especificação de Ambiente de Produção – De caráter opcional, descreve o ambiente de produção do ponto de vista de software básico, servidores, redes de comunicação, rotinas operacionais, rotinas e instrumentos de segurança e garantias de continuidade e recuperação.

4.2.2 Análise de Requisitos

- Termo de abertura do projeto.
- Casos de Uso
- Proposta de Especificação de Software – PES / Documento de Visão. OPCIONAL
- Regras de Negócio



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- Diagrama de Atividades. OPCIONAL
- Diagrama Atores versus Casos de Uso. OPCIONAL
- Plano de homologação. OPCIONAL
- Termo de Aceite. OPCIONAL

4.2.3 Área de Dados/Análise de Sistemas

Os modelos para o MER e o dicionário de dados estão descritos no MAD. Os diagramas de classe, de sequência e de atividades seguem o padronizado na UML 2.0.

- MER
- Dicionário de Dados
- Diagrama de Classe. OPCIONAL
- Diagrama de Sequencia. OPCIONAL
- Diagrama de Atividades. OPCIONAL

4.2.4 Testes

Caso seja considerado necessário, poderão ser incorporados à documentação do sistema os casos de teste e o relatório de defeitos e correções.

4.2.5 Configuração

Caso o sistema possua características únicas do ponto de vista de exigência de ambiente de produção, essas exigências deverão constar em documento específico.

- Manual de Instalação. OPCIONAL. O manual de instalação se faz necessário quando o sistema ou algum componente do mesmo é destinado à instalação externa a ser executada por terceiros.
- Manual do Usuário / Ajuda (Help). OPCIONAL. O manual do usuário / ajuda se fará necessário quando o sistema não for operado por especialistas na área alvo do sistema.

5 Nomenclatura

A nomenclatura para o nome dos arquivos dos artefatos segue o padrão estabelecido no documento “**Modelo de armazenamento e versionamento.docx**”.

6 Referências

- OpenUP - Processo iterativo para projeto e desenvolvimento de software.
- RUP - Rational Unified Process – disciplinas e fases do RUP.
- CMM e CMMI - Modelo de maturidade para processos de desenvolvimento de software.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- PMBOOK - Compêndio do PMI, consagrado para viabilizar a gerência de projetos.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO
N.º 038/2011-MC
ANEXO III - ESPECIFICAÇÃO DA ARQUITETURA DE SOFTWARE

PROCESSO N.º: 53000.039278/2011-02
Tipo de Licitação: MENOR PREÇO POR LOTE
Data: 06/12/2011
Horário: 10:00 horas (horário de Brasília)
Local: www.comprasnet.gov.br

1. Introdução

1.1. Finalidade

Este documento apresenta a arquitetura das aplicações do MC sob diferentes enfoques. A intenção é documentar todas as decisões arquiteturais importantes adotadas por estas aplicações.

1.2. Escopo

Este documento apresenta a arquitetura das aplicações do MC. A arquitetura candidata e os artefatos que contemplam as interações de construção destas aplicações.

1.3. Definições, Acrônimos e Abreviações.

Termo	Descrição
Aplicações	Projetos de Softwares criados pela DISIS em atendimento as necessidades do Ministério das Comunicações.
DISIS	Divisão de Desenvolvimento de Sistemas.
MC	Ministério das Comunicações.
SEG	Sistema de cadastro, autenticação e autorização de usuários do MC.
McArquitetura	Componente criado pela DISIS que é utilizado para fazer a integração entre as aplicações.

2. Arquitetura das Aplicações

2.1. Objetivos e Restrições Arquiteturais

As aplicações possuem como objetivo seguir a padronização de procedimentos arquiteturais que foram adotados pela DISIS.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

O acesso a outras aplicações não se dará somente a consultas. Em muitas situações as aplicações terão que executar tarefas fora de sua fronteira.

As aplicações deverão atender aos requisitos não funcionais relevantes, tais como:

- **Requisitos de disponibilidade:** pode ser necessário garantir que a aplicação esteja disponível ininterruptamente ou por um período relativamente longo de tempo;
- **Requisitos de segurança:** pode ser necessário garantir níveis de acesso diferenciados por perfil às diversas funcionalidades do sistema, que são garantidos por intermédio de autenticação realizado pelo sistema de segurança SEG.
- **Requisitos de carga e desempenho:** pode ser necessário garantir que o tempo de resposta não ultrapasse determinado limite e que a aplicação suporte um número elevado de usuários simultâneos;
- **Requisitos de rastreabilidade:** pode ser necessário logar exceções, entrada e saída de todos os métodos, alterações no banco de dados.

As aplicações deverão acessar sistemas legados (Raditec – Sistema de Radio Fusão Técnica) e, outros sistemas em produção no Ministério das Comunicações através do componente McArquitetura já desenvolvido pela DISIS, ou Webservice que é utilizado na integração de sistemas e na comunicação entre diferentes aplicações.

As aplicações deverão utilizar recursos de pesquisa em bases de dados oferecidos pelas ferramentas: SQL Server Management Studio, PgAdmin e MySql Admin.

As aplicações deverão seguir todos os padrões obrigatórios definidos pela DISIS, tais como:

- Utilização das linguagens Java open Jdk 1.6.20, HTML e PHP;
- Dos bancos de dados SQL Server 2005, PostgreSQL 8.1 e MySql 5.0;
- Das Ferramentas de desenvolvimento Eclipse 3.5 ou superior e Squirrel;
- Dos Frameworks Spring 6.2.5 e Struts2 2.11;
- Dos servidores JBoss 4.2 e Tomcat 6.0;
- Utilização do Hibernate na camada de persistência;
- Da Ferramenta JQuery utilizada para escrevermos Java script;
- Do Webservice para realizar a integração das aplicações;
- Das ferramentas Joomla e WordPress 2.9 para as aplicações da internet;
- Das ferramentas Crystal Reports e IReport para geração de relatórios;
- Do Componente corporativo McArquitetura;
- Das ferramentas SQL Server Management Studio, PgAdmin e MySql Admin para manipulação e gerenciamento de bancos;
- Da folha de estilo CSS;
- Da ferramenta Ajax;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- Da adequação ao modelo arquitetural de três camadas (apresentação, negócio e persistência).

2.2. Camada de Apresentação

Normalmente será usado HTML e CSS para essa camada. As páginas, CSS e JavaScripts criados devem estar compatíveis com os navegadores padrões de mercado. Usar Ajax sempre que possível, mas sem alterar o fluxo do sistema e respeitando os requisitos de segurança.

2.3. Camada de Negócio

A camada de negócio é separada em 2 partes distintas, sendo que mais camadas podem ser acrescentadas caso necessário.

Primeiro temos o serviço (service) que é a porta de entrada (facade) do sistema. Nesta camada podemos ter alguma lógica sobre a operação que está sendo executada, deixando sempre a parte de validação para o negócio (business). São no serviço que serão controladas as transações e as operações de commit e rollback.

Depois temos o negócio (business) que valida o objeto de acordo com a operação requerida. As validações mais comuns são de atributos preenchidos e verificação de duplicidade. Esta camada poderá acessar outras camadas caso seja necessário para a validação do objeto. Após a verificação do objeto esta camada retorna um objeto com o resultado da validação permitindo a quem a requisitou a decisão de prosseguir ou não o fluxo.

2.4. Camada de persistência

Contém os objetos necessários para as operações de armazenagem e recuperação de objetos, independente do tipo da fonte de dados. Esta camada não possui lógica alguma, apenas as chamadas para os métodos específicos da fonte de dados usada. Para banco de dados os objetos devem ser mapeados pelo hibernate e gerenciados pelo spring.

2.5. Descrição da Arquitetura Candidata

2.5.1. Divisão lógica, pacotes e tecnologia da persistência.

As aplicações adotaram a arquitetura candidata de acordo com as suas particularidades, observando-se os motivos de sua escolha.

Tecnologias:

- IDE padrão Eclipse 3.5;
- Java open Jdk 1.6.20;
- Microsoft SQL Server 2005;
- MySql 5.0;
- Joomla! 1.5.15;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- WordPress 2.9;
- Hibernate;
- JQuery;
- IReport;
- Webservice;
- *McArquitetura*;
- JBoss 4.2;
- Spring 2.5;
- JSF2;
- *Squirrel*;
- *JUnit*;
- *SQL Server Management Studio*;
- *MySql Admin*;
- *Ajax*;
- Crystal Reports.

Camadas lógicas:

- **Cliente** - Pode ser um navegador web, um Web Service, aplicação em desktop, entre outros, abrange todos os componentes que o usuário e os sistemas clientes interagem;
- **Apresentação** - Provê as páginas e formulários para acesso através de um navegador juntamente com os arquivos necessários para o acesso do sistema via Web Service e EJB;
- **Negócio** - Possui os serviços disponibilizados pelo sistema e as regras de negócios para verificar a integridade dos dados;
- **Persistência** - Contém os componentes para a integração dos dados vindos das camadas acima com a fonte de dados;
- **Fonte de Dados** - Banco de dados, Web Services, EJBs, arquivos de texto, entre outros. Qualquer local onde os dados podem estar armazenados deve ser tratado como uma fonte de dados.

2.5.2. Integração com outros sistemas

As aplicações possuem uma integração ativa com os aplicativos do MC através do Webservice e do componente McArquitetura.

3. Visões Arquiteturais

3.1. Visão de Casos de Uso

3.1.1. Visão geral

O diagrama representa os atores e casos de uso arquiteturalmente significativos.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

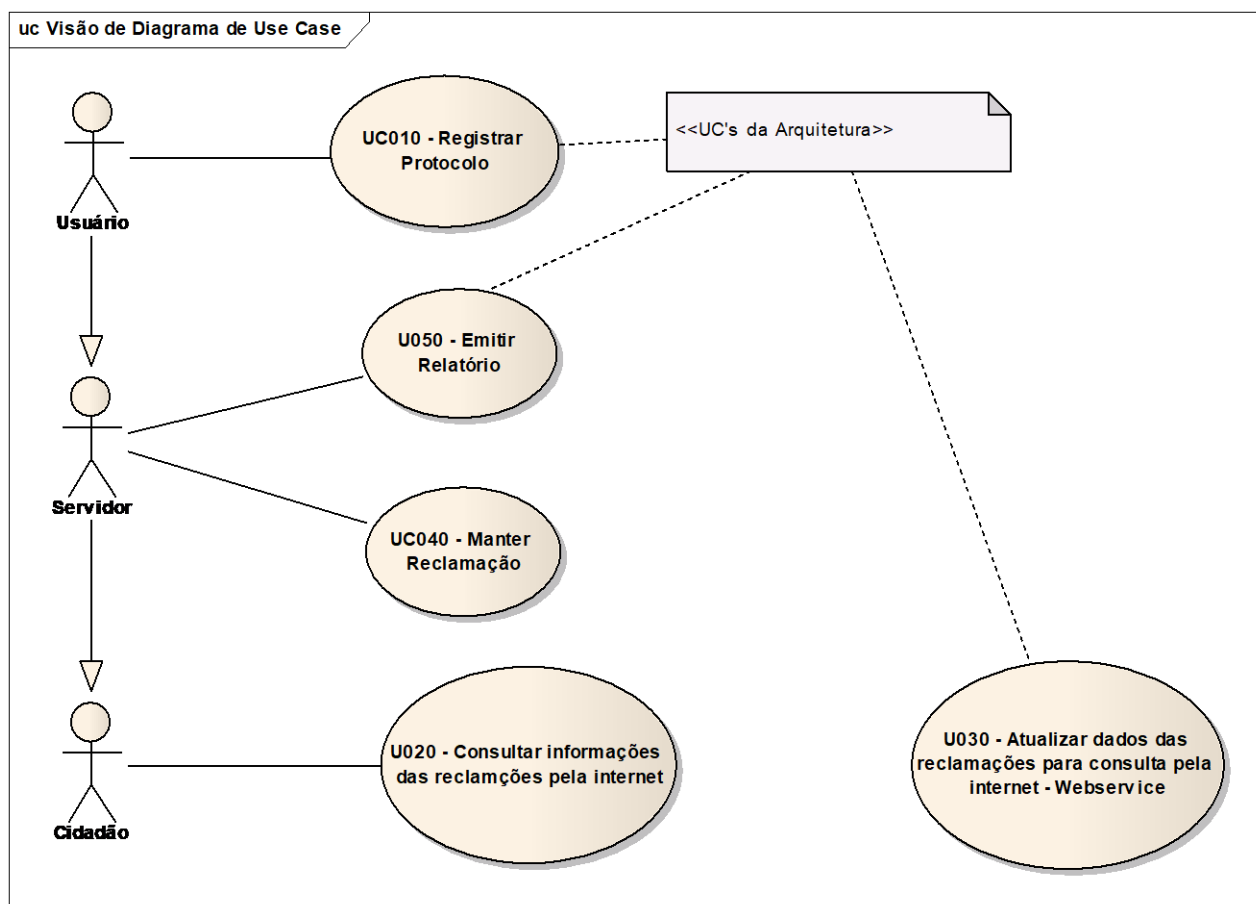


Figura 1 – Exemplo de Diagrama de Use Case

3.1.2. Mecanismos arquiteturais

A tabela seguir associa os casos de uso arquiteturalmente significativos a suas principais questões arquiteturais.

Caso de uso	Mecanismo arquitetural validado ou requisito não funcional aplicável
UC010 - Registrar Protocolo	Log de alterações. Controle otimista de concorrência. Integração via componentes corporativos. Número de usuários estável, em torno de 500.
UC050 - Emitir Relatório	Possui módulo para geração de relatório do IReport Número de usuários estável, em torno de 250.
UC030 - Atualizar dados das reclamações para consulta pela internet	Acesso à base de dados do Aplicativo Webservice



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

3.2. Visão Lógica

3.2.1. Visão Geral

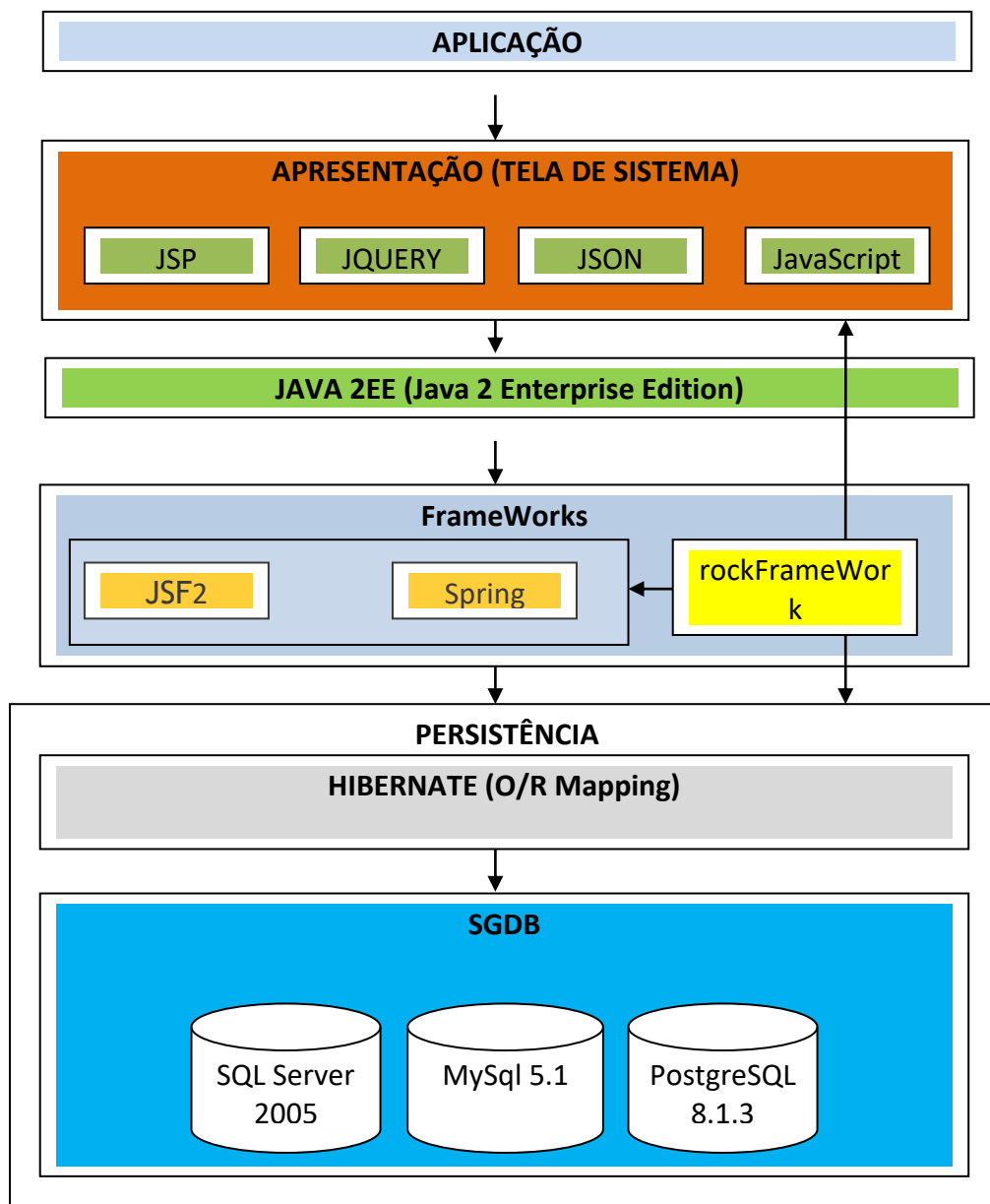


Figura 2 – Visão Geral da Arquitetura



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

3.2.2. Representação da arquitetura em pacotes

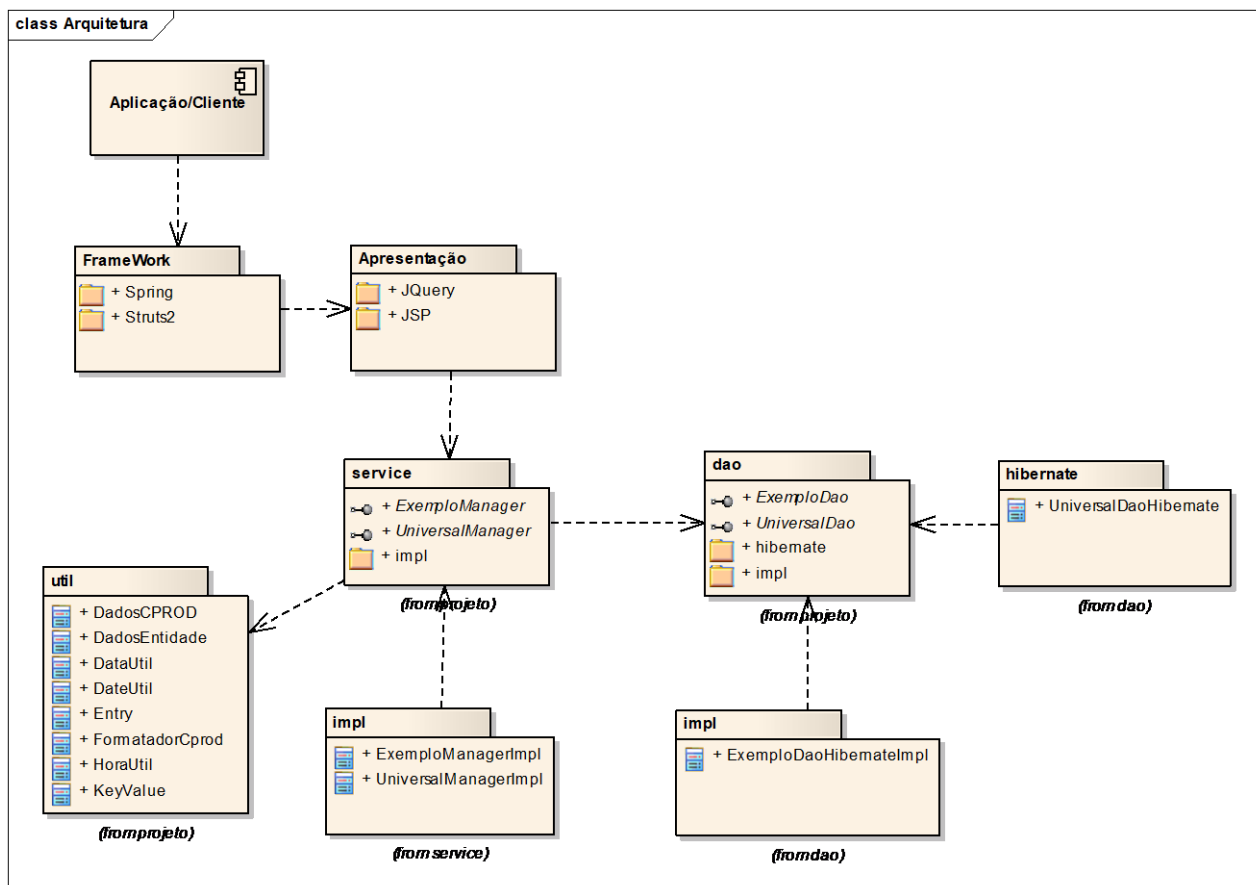


Figura 3 – Representação da arquitetura em pacotes



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

3.2.3. Realizações de Casos de Usos

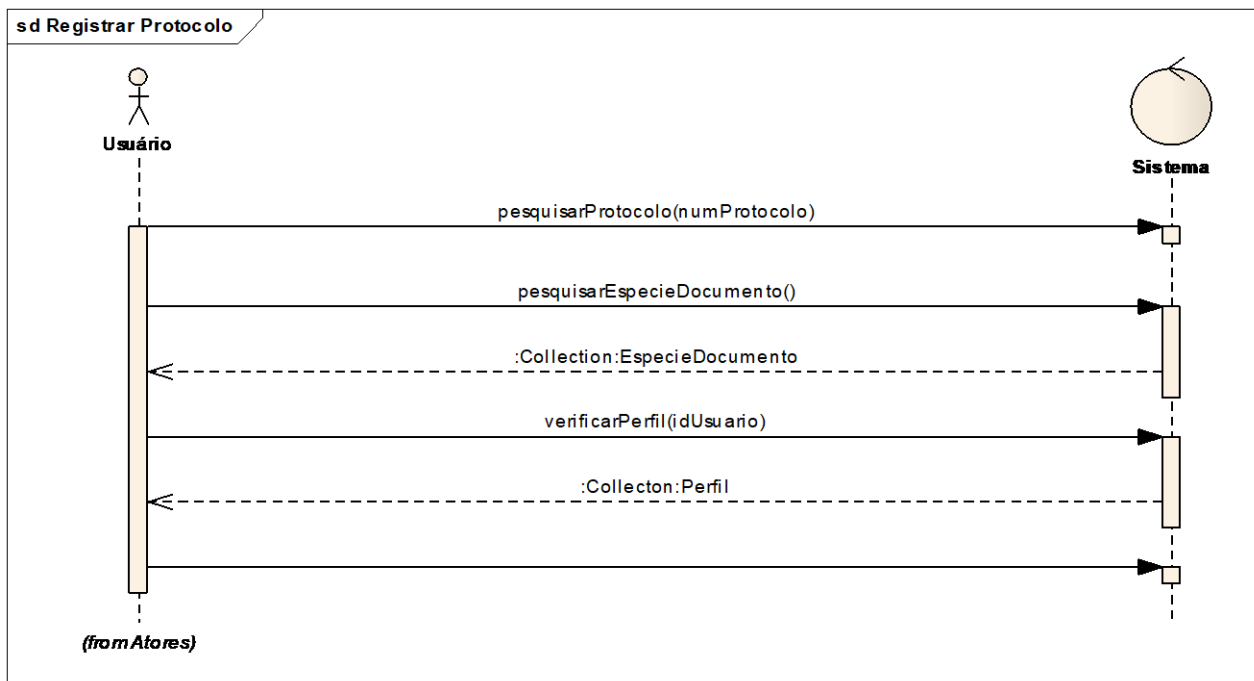
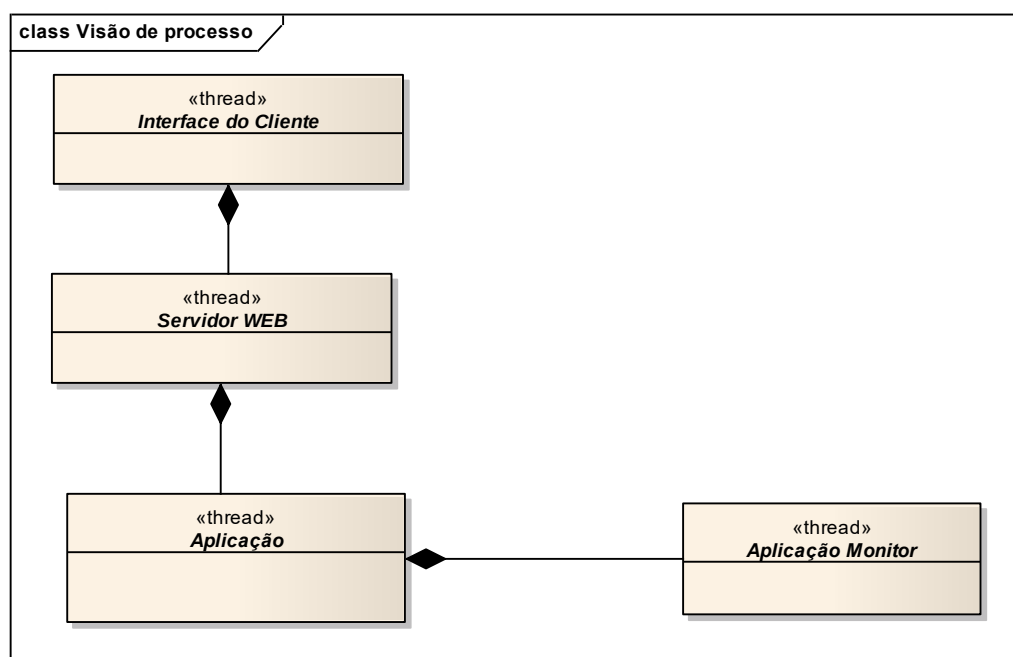


Figura 4 – Exemplo de Diagrama de Sequencia

3.3. Visão de Processos

Os processos estão decompostos em duas categorias: processos leves (simples threads de controle) e processos pesados (grupos de processos leves).





MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

Figura 5 – Visão de Processos

Os seguintes processos foram identificados:

- **Interface do Cliente** – Este processo é executado na máquina do cliente e corresponde ao seu navegador WEB.
- **Servidor WEB** – Este processo representa o servidor WEB onde a aplicação está hospedada. A comunicação entre o processo cliente e o processo servidor se dá através do protocolo HTTP.
- **Aplicação** – Este processo representa a aplicação. Todo o seu ciclo de vida é gerenciado pelo servidor WEB.
- **Aplicação Monitor** – Este processo é responsável pela realização do monitoramento da aplicação.

3.4. Visão de Implantação

As aplicações seguem o padrão da maior parte dos sistemas Intranet do MC. Ela será implantada através de um release em um servidor de aplicação homologado (JBoss, provavelmente). O acesso a ela se dará por interface Web (páginas HTML servidas por HTTP) via rede local aos diversos clientes.

A aplicação, por sua vez, terá acesso à sua base de dados e às bases de dados dos sistemas com os quais se comunica para buscas ou atualizações (através dos seus respectivos componentes).

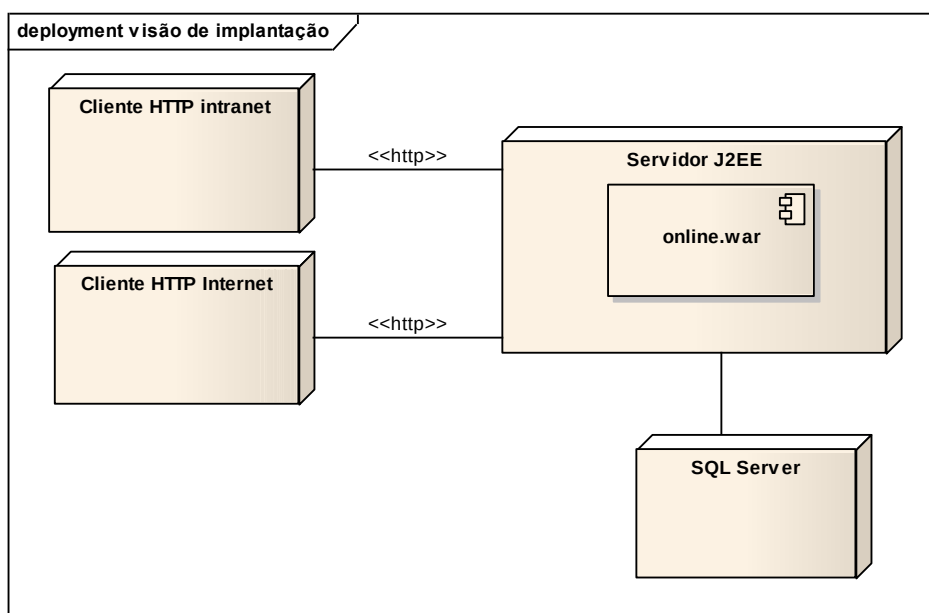


Figura 6 – Visão de Implantação



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

3.5. Visão de Implementação

As Aplicações serão empacotadas em um arquivo WAR contendo JAR's com as classes de negócio e as classes compartilhadas entre negócio e apresentação. As dependências com os componentes corporativos serão implementados de acordo com as recomendações de cada componente.

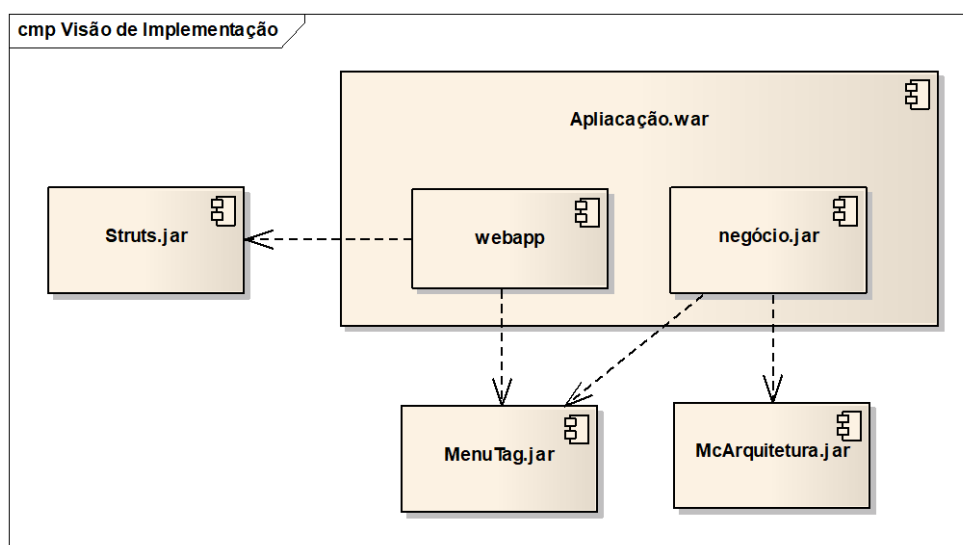


Figura 7 – Visão de Implementação

3.5.1. Componentes Reutilizados

Nome	Status	Versão	Utilizado por
McArquitetura	Homologado	Atual	Camada de negócio

3.5.2. Demais componentes

Nome	Status	Versão	Utilizado por
MenuTag	Homologado	Atual	Camada de apresentação
Struts	Homologado	Atual	Camada de apresentação e negócio

3.5.3. Bibliotecas para teste de unidade e teste de integração

Nome	Status	Versão	Utilizado por
JUnit	Em homologação	4.4	Testes de unidade e integração.

3.5.4. Visão de Dados

As aplicações fazem uso dos bancos de dados conforme necessidades requeridas pelo o negócio que ela atende.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

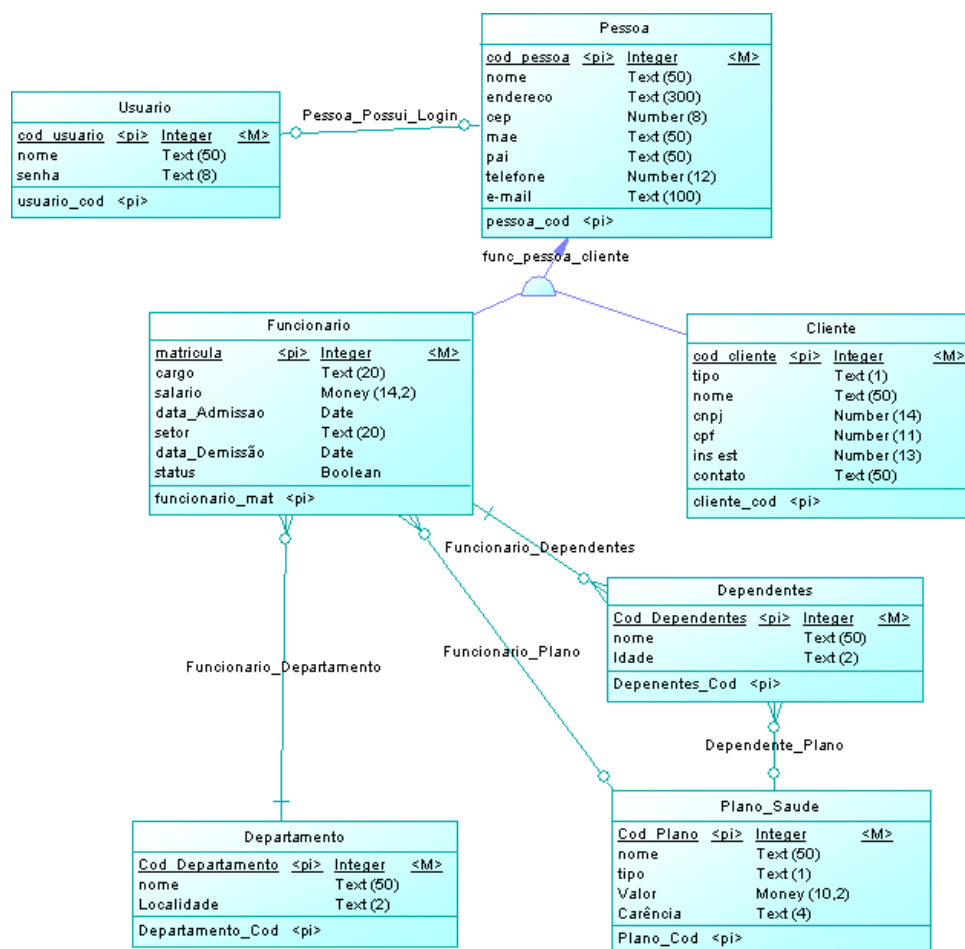


Figura 8 – Exemplo da Visão do modelo de dados

4. Padrões Adotados

Os seguintes padrões são aplicados na arquitetura do aplicativo:

- Model-view-controller para as camadas de negócio, controle e apresentação;
- Web Services;
- Soap;
- Data Access Object para camada de persistência de dados.

5. Qualidade

Uma vez que as aplicações possuem como requisito a possibilidade de acesso a várias operações por outras aplicações via interface de software, sua camada de negócio já é concebida como um componente. A aplicação é uma prova da importância da necessidade de independência entre a camada de negócio e a de apresentação. Mesmo sendo possível que aquela tenha elementos que auxiliem a camada de apresentação, é fundamental que aceite outras tecnologias para acesso às suas funcionalidades. Com



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

isso é necessário que a aplicação atenda todos os requisitos não funcionais definidos como restrições arquiteturais.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO

N.º 038/2011-MC

ANEXO IV
MODELO DE TESTE DE SISTEMAS

PROCESSO N.º: 53000.039278/2011-02
Tipo de Licitação: MENOR PREÇO POR LOTE
Data: 06/12/2011
Horário: 10:00 horas (horário de Brasília)
Local: www.comprasnet.gov.br

1. Introdução

Os testes de software têm como objetivo a garantia sistemática de entregar o sistema para homologação e, posteriormente, para produção com a garantia de que as especificações e funcionalidades presentes nos instrumentos de levantamento e projeto foram efetivamente incorporadas no sistema.

1.1. Objetivo deste documento

O objetivo desse documento é apresentar os padrões e/ou definições sobre o processo de realização dos testes executados antes da entrega dos produtos desenvolvidos e mantidos pela DISIS – Divisão de Desenvolvimento de Sistemas no Ministério das Comunicações.

Principais propósitos:

- Possibilitar aos colaboradores o trabalho integrado e em sincronia com os padrões e definições acordadas dentro do ambiente de desenvolvimento de sistemas;
- Definir e descrever os passos necessários à realização dos trabalhos de testes de software realizados dentro da DISIS;
- Indicar e definir os artefatos utilizados para a realização dos testes dentro da DISIS;
- Definir as técnicas e métodos a serem utilizadas para garantir a qualidade dos produtos;
- Definir quais os tipos de testes são passíveis de realização observando a particularidade de cada projeto;
- Definir os recursos e papéis necessários para a execução dos testes e



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- Definir e/ou permitir a criação de novos artefatos que permitam a realização dos testes nos produtos desenvolvidos.

2. Técnicas e tipos de testes passíveis de realização

2.1. Teste funcional

Este teste verifica as funcionalidades do sistema, identificando se o produto desenvolvido está realizando tudo que foi especificado nos requisitos funcionais e não funcionais, quando existentes.

2.2. Teste de Sistema

Teste realizado quando o software está funcionando em sua totalidade. Tem como objetivo verificar o funcionamento dos elementos do sistema de ponta a ponta a fim de reportar qualquer problema na aplicação.

2.3. Teste de Carga

Tem como objetivo testar o sistema sobre uma determinada carga, incrementando as tarefas que o sistema pode suportar, com isso pretende-se encontrar defeitos e verificar se a aplicação vai atender os requisitos de performance que foram definidos.

2.4. Teste de Integração

São testes realizados para verificar se uma ou mais funcionalidades do sistema estão funcionando corretamente juntos e/ou com outros sistemas desde que previamente definido nos requisitos.

2.5. Teste de Stress

Os Testes de Stress tem como objetivo verificar como a aplicação vai se comportar diante de uma carga de usuários acima da que foi pré-estabelecida, avaliando a suportabilidade e a capacidade de recuperação em casos inesperados.

2.6. Teste de Interface de Usuário

O teste de interface com usuário visa garantir que as interfaces, modelos e layouts a serem testadas estejam de acordo com as documentações do projeto, quando estas existirem.

2.7. Teste de Configuração

O teste de Configuração consiste em verificar como o sistema se comporta em diferentes configurações de software e hardware.

2.8. Teste de Regressão

Teste que verifica a ocorrência de novos defeitos após a correção de defeitos abertos anteriormente.

2.9. Teste de Aceitação e/ou Homologação

Teste realizado pelo cliente com o objetivo de aceitar o produto e chancelá-lo para a perfeita utilização no ambiente de produção. Antes é importante salientar a



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

necessidade dos testes antecipados no ambiente de homologação a fim de garantir a perfeita utilização do software pelo usuário no ambiente de homologação.

2.10. Teste de Caixa Branca (Testes Unitários)

Teste realizado com a necessidade de verificação do código fonte, esse teste é de responsabilidade da equipe de desenvolvimento.

3. Estratégia de Teste adotada na DISIS

As estratégias de testes serão adotadas e de acordo com as particularidades de cada projeto desenvolvido pela DISIS.

3.1. Estratégia genérica e abordagem dos Testes

Para testar as funcionalidades dos sistemas geridos pela DISIS, em regra, as especificações de caso de uso serão revisadas para a posterior elaboração dos casos de testes. Para os produtos que não possuem a documentação adequada, os testes funcionais serão realizados com base na experiência dos profissionais alocados na DISIS e no conhecimento dos usuários sobre o negócio da aplicação.

Os testes funcionais serão realizados em todas as funcionalidades disponíveis para testes, estas podem ser liberadas em iterações e/ou módulos. A Equipe de Testes deverá garantir que as funcionalidades estão conforme as especificações, regras de negócio e demais documentos do projeto.

Os defeitos encontrados durante os testes serão registrados e devidamente reportados para a equipe de desenvolvimento responsável pela correção.

No final dos testes os resultados deverão ser avaliados pelo Analista de Testes e encaminhado para o analista responsável pelo desenvolvimento do produto e/ou seu superior imediato.

3.2. Dos critérios para realização dos ciclos de testes

Os testes funcionais, executados com a utilização do artefato caso de testes, são realizados com base em ciclos de testes.

Um ciclo de teste é a realização dos testes em um determinado período, período este em que são identificados uma sequência de defeitos, os testes do primeiro ciclo são realizados até exaurir os itens passíveis de verificação de um caso de testes. Em seguida a correção dos defeitos encontrados deve ser liberada para validação dando início ao 2º Ciclo de testes.

Para possibilitar maior estabilidade ao software desenvolvido a equipe de testes realizará até 3 ciclos de testes para a liberação do produto para homologação.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

3.3. Dos critérios de liberação para homologação

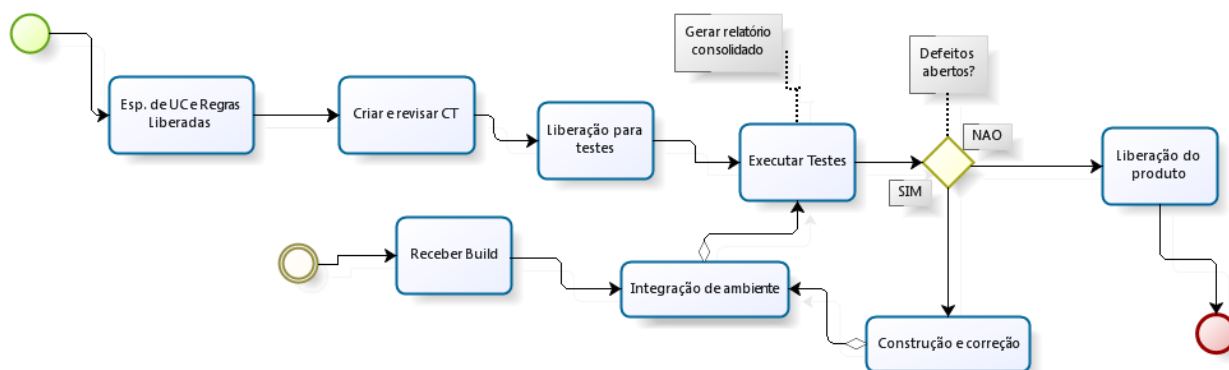
Para liberar o produto para homologação do usuário, as funcionalidades previstas para entrega deverão ter o mínimo de 75% dos itens aprovados, isto implicará na execução mínima de ciclos de testes e nas correções necessárias a atingir a porcentagem esperada para a entrega. Convém salientar que os 25% restantes continuarão em testes e as correções realizadas serão entregues posteriormente em novas versões e/ou iterações para homologação.

A entrega do produto com a porcentagem de 75% de itens aprovados está condicionada a ausência dos defeitos com a Gravidade = CRÍTICA, pois é consenso que defeitos abertos com esta gravidade podem ocasionar transtornos ao usuário durante o processo de homologação.

3.4. Dos critérios de liberação para produção

A liberação do produto para produção estará condicionada a entrega do termo de aceite, documento que formaliza a aprovação do usuário na homologação do sistema.

3.5. Fluxo genérico para abertura e correção de defeitos



3.6. Critérios de Testes de Performance

Os testes de Performance/Desempenho poderão ser realizados de acordo com a necessidade de cada projeto.

Para estes testes a estratégia consiste basicamente na escolha dos cenários mais acessados pelo o usuário, levando em consideração os requisitos de performance previamente definidos.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

3.7. Tipos de Testes Excluídos

Esta seção não contempla os testes excluídos, pois cada projeto de software possuirá suas particularidades que serão analisadas de acordo com cada situação.

4. Dos Ambientes de Testes controlados

Os testes são realizados de forma controlada em ambiente de testes e banco de dados com dados de testes. É extremamente importante que os testes funcionais NÃO sejam realizados no ambiente de desenvolvimento, exceto os testes de unidade que são de incumbência do desenvolvedor. Outro item de extrema importância é a configuração do ambiente de testes, que deverá estar compatível ou próximo da realidade do ambiente de produção.

As configurações de software e hardware dos ambientes de testes são definidas de acordo com as particularidades de cada projeto gerido pela DISIS.

5. Das métricas

5.1. Densidade de Defeitos

Esta seção trata do reporte ao Gerente de Projetos - DISIS; o reporte consiste em apresentar de forma simples a Densidade Interna e a Densidade Externa e compará-las com o objetivo de aferir os benefícios e viabilidade na utilização de uma equipe de testes nos projetos geridos pela DISIS.

- **Densidade Interna:** Consiste no número de defeitos procedentes que foram abertos pela equipe de testes dentro da DISIS no momento em que o produto estava disponível para testes;
- **Densidade Externa:** Consiste no número de defeitos procedentes, excluindo as melhorias, que foram abertos pelos usuários no momento em que o produto estava disponível para homologação.

Convém salientar que inicialmente a densidade será calculada por produto.

5.2. Eficácia da detecção de defeitos

Para mensurar a eficiência do trabalho realizado pela equipe de testes é necessário ter os defeitos que foram encontrados no processo de homologação e a quantidade de defeitos encontrados pela equipe de testes. Desta forma são necessários os indicadores abaixo:

- TDD: Total de defeitos detectados pela equipe de testes;
- TDC: Total de defeitos (procedentes) encontrados na homologação;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- EDD: Eficiência da detecção de defeitos pela equipe de testes.

5.3. Eficácia da remoção de defeitos

Para mensurar a eficácia das correções de defeitos (defeitos removidos do software) deve-se proceder da seguinte forma:

São considerados os seguintes indicadores:

- ERD: Eficácia da remoção de defeitos;
- TDR: Total de defeitos removidos (equipe de correção);
- TDD: Total de defeitos detectados pelo teste.

6. Dos riscos

Os riscos devem ser identificados de acordo com as particularidades de cada projeto disponível para testes. Estes devem ser reportados imediatamente para o gestor imediato para que as devidas providências possam ser tomadas em tempo hábil.

7. Dos critérios de início, suspensão e conclusão dos testes

7.1. Critérios de início dos testes

Os testes serão elaborados após a liberação dos artefatos da disciplina de requisitos, quando houver. Esta atividade consiste nos seguintes passos:

- Receber a autorização para iniciar as atividades de testes;
- Listar os requisitos funcionais e não-funcionais do software;
- Criar os artefatos Casos de Testes;
- Receber o software disponível em ambiente controlado e estável;
- Executar os casos de testes em ambiente seguro e controlável.

Haverá casos em que o software não possuirá documentação adequada para realização dos testes, neste caso as atividades consistirão basicamente na execução dos testes com base na experiência e conhecimento do negócio sobre a solução.

7.2. Critérios de suspensão dos testes

Os critérios de suspensão dos testes são:

- Quando houver determinação do superior imediato solicitando que os testes sejam suspensos;
- Quando o produto disponibilizado para testes sofrer algum problema de infraestrutura e/ou instabilidade insatisfatória que inviabilize os testes da solução;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- Quando houver algum defeito aberto durante os testes com gravidade **CRÍTICA** e que de fato impossibilite os testes das demais funcionalidades do sistema.

7.3. Critérios de conclusão dos testes

Os testes serão concluídos quando um ou todos os critérios abaixo sejam atendidos:

- Por esgotamento, quando após ciclos de testes, reporte de defeitos, correções e novos testes, não forem mais detectados defeitos e a solução apresentar a estabilidade satisfatória para entrada em homologação;
- Quando atender todos os casos de testes, quando cabível;
- Quando atender o mínimo de 75% dos itens aprovados e não houver defeito **CRÍTICOS** em aberto;
- Por critérios de ordem gerencial, desde que observado e consentido pelo gerente de projetos da DISIS;
- Termos de liberação elaborados e disponibilizados com a entrega dos testes sejam eles parciais ou completos;

8. Dos artefatos utilizados na execução dos testes

Os artefatos utilizados durante a realização dos testes dentro da Divisão de Desenvolvimento de Sistemas são:

- Plano de Testes;
- Caso de Testes;
- *Checklist* de Usabilidade e
- Relatório de Status Consolidado.

Plano de Testes: Artefato que descreve e detalha o planejamento necessário para realizar os testes dentro do MC. Na DISIS, atualmente é utilizado um plano de testes para todos os projetos; se houver a real necessidade de um planejamento mais específico elaborar outro plano de testes para determinado projeto é perfeitamente previsível dentro deste processo.

Casos de Testes: Artefato criado com base nas especificações e regras de negócios das funcionalidades, e tem como objetivo, rastrear os itens passíveis de testes, a fim de evidenciar os defeitos encontrados. Fornece estatísticas dos itens que se encontram em **APROVADO**, **REPROVADO**, **BLOQUEADO** ou **NE** (Não Executados)

- **APROVADO:** Item que foi testado e passou no teste;
- **REPROVADO:** Item que foi testado e não passou no teste, deve ter um defeito associado;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- **BLOQUEADO:** Item que não pode ser testado, pois há algum item com o status REPROVADO que impede a realização do teste, deve ter um defeito associado para facilitar a identificação;
- **NE (Não executado):** Item que não pode ser executado em função da não liberação da funcionalidade para os testes. Ao iniciar a execução de um caso de testes todos os itens passíveis de validação possuirão o estado NE.

Checklist de Usabilidade: Artefato que é criado com base nos documentos que padronizam os comportamentos da aplicação; é anexado ao caso de testes que possibilita à execução de testes, identificar e rastrear possíveis defeitos na funcionalidade, defeito estes, associados a problemas de usabilidade e/ou comportamento padrão do sistema;

Relatório de Status Consolidado: Relatório que consolida todas as informações extraídas das estatísticas dos casos de testes. Este relatório é enviado aos envolvidos para relatar o status e o andamento dos testes nos produtos.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO

N.º 038/2011-MC

ANEXO V **MODELO DE ARMAZENAMENTO E VERSIONAMENTO**

PROCESSO N.º: 53000.039278/2011-02

Tipo de Licitação: MENOR PREÇO POR LOTE

Data: 06/12/2011

Horário: 10:00 horas (horário de Brasília)

Local: www.comprasnet.gov.br

1. Introdução

Esse documento visa padronizar o armazenamento e versionamento de artefatos no SVN.

Encontraremos definição de perfis, controle de acesso, nomenclatura e destino de cada artefato.

2. Definição de perfis

PERFIS	Descrição
Gerentes / Controle	Este perfil tem permissão de escrita em todo o repositório do SVN, porém não possui permissão de administração.
Analistas de Requisitos	Este perfil terá permissão de escrita somente nos diretórios referentes à análise de requisito "0-Registro de Reunião" e "1-Requisitos".
Analistas de Sistemas	Este perfil terá permissão de escrita no diretório "3-Análise".
Teste	Este perfil possui permissão de escrita nos diretórios "4-teste" e "1-Requisito\Documentos do usuário".
DBA / AD	Este perfil possui permissão de escrita nos diretórios "2-Modelos de Dados" e "3-Análise".
Web	Este perfil possui permissão de acesso ao repositório web onde são armazenados os artefatos voltados à intranet e internet.
Programadores	Este perfil possui permissão de escrita na pasta trunk, onde são armazenados os códigos fontes dos projetos.
Configuração	Este perfil é destinado aos gestores de configuração responsáveis pela administração do SVN, controle de versão e auditorias nos projetos. Possui acesso a todos os repositórios com permissão de escrita.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

3. Controle de acesso aos repositórios

Pastas	Gerentes e Controle	Analista de Sistemas	Analista de Requisitos	Teste	DBA / AD	Configuração
0-Registro de Reunião	RW		RW			RW
1-Requisitos	RW		RW			RW
2-Modelos de Dados	RW				RW	RW
3-Análise	RW	RW			RW	RW
4-Teste	RW			RW		RW
5-Gerência de Projeto	RW					RW

RW – leitura e escrita; Nos diretórios sem definição o padrão é leitura.

4. Definições de nomenclatura dos artefatos

Artefatos que se referem às Funcionalidades como os casos de uso e casos de teste, deverão seguir a nomenclatura descrita abaixo. Levando em consideração as letras maiúsculas e minúsculas do padrão “AAAnnn-XXX-xxx - _____” onde:

AAA = Sigla do artefato;

nnn = Código do artefato (Este código será utilizado para vincular os ECU's com os CT's e ordena os artefatos no diretório facilitando uma pesquisa. A partir do momento que o código do artefato for vinculado ao documento, não será possível trocá-lo pois isso faria com que o histórico seja destruído);

XXX = Sigla do projeto;

xxx = Nome do módulo (Se houver. Este número não referencia a versão do documento);

_____ = nome da funcionalidade;

AAAnnn-XXX-xxx-

Exemplo: ECU001-SAD-mod01 - Manter Cadastro

Importante: Como os casos de teste são referentes aos casos de uso o código do artefato (nnn) deve coincidir em ambos os documentos.

Quanto aos Artefatos únicos, deverá seguir o padrão “AAA-XXX-xxx” onde:

AAA = Sigla do artefato;

XXX = Sigla do projeto;

xxx = Nome do módulo (se houver);

AAA-XXX-xxx

Exemplo: TAP-SAD-mod01



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

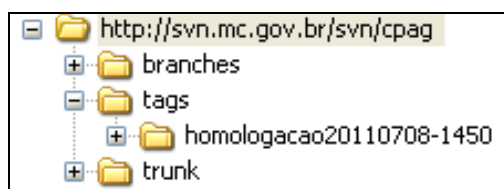
Artefato	Pasta Destino
RER - Registro de Reunião	0-Registro de Reunião
PES - Proposta Especificação Software	1-Requisitos
DIA - Diagrama de Atividades	1-Requisitos
DAC -Diagrama de Atores e de Casos de Uso	1-Requisitos
EUC - Especificação de Caso de Uso	1-Requisitos\Caso de Uso e RNG
RN - Regra de Negocio	1-Requisitos\Caso de Uso e RNG
DU - Documentos do Usuário	1-Requisitos\Documentos do Usuário
PRT - Protótipo	1-Requisitos\Protótipo
RM - Requisição de Mudança	1-Requisitos\Requisição de Mudança
MER - Modelo de Entidade Relacionamento	2-Modelos de Dados\ Requisição de Mudança
DD - Dicionário de Dados	2-Modelos de Dados\Dicionário de dados
DIA - Diagramas UML	3-Analise\Diagramas de UML
CT - Casos de Teste	4-Teste\Casos de teste
TAP - Termo de Abertura do Projeto	5-Gerencia de Projeto

5. Criação de tags

As marcações release são utilizadas para indicar um ponto importante no projeto. Por exemplo, a cada publicação de build em homologação ou produção é criada uma tag. A ferramenta utilizada é o próprio SVN utilizando o comando copy da pasta trunk para a pasta tags.

Segue o padrão de nomenclatura para criação de tags:

~~ambiente~~AAAAMDD-hhmm
Exemplo: homologacao20110708-1450



6. Lista de repositórios

Segue abaixo a lista de repositórios. Esses são os endereços que devem ser adicionado ao cliente do SVN como mostra o manual que se encontra em: <http://svn.mc.gov.br/svn/metodologia-disis/Configuração/Manuais/Manual de utilização do SVN.doc>. É importante saber que a estrutura de permissão acima não se aplica a todos os repositórios, pois temos algumas estruturas diferentes.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

HTTP://svn.mc.gov.br/svn/adt	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/agenda
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/ant	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/aspar
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/atendimento	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/atendimentoweb-asp
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/bdgesac	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/biblioteca
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/buildout	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/controlador-receita
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/controleeventos-asp	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/controlevisitante-php
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/corporativo	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/cpag
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/cprod	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/cprod-asp
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/denuncia	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/exemplo
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/extracaoSRD	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/fabrica
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/exsrd	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/geo
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/funttel	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/GESAC
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/gesac-admkit	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/gesac-integracao
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/gesac-remanejamento	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/gesac-recadastramento
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/mc intranet	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/mc-report
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/libs-mc	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/mc-core
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/mc-base	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/metodologia-disis
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/mcportal	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/notificação
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/mcscv-php	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/Outorga
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/mirante-infra	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/pdti
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/novo-portal	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/portal
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/outorga-mc	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/precadastramento
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/perfil	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/processo-novo
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/portal-gesac	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/radcom-2009
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/processo-cxf	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/radtec-asp
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/radcom	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/receita
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/radcom-mc	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/sad
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/ramal-asp	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/sajud
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/saf	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/sarf-asp
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/sap-novo	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/sce
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/sas	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/seg-client
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/scop-mc	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/seg-novo
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/seg-cliente	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/sgd-novo



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

HTTP://svn.mc.gov.br/svn/sgap	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/sicaf
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/sgf	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/sicap-php
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/sicafi	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/sislir
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/sisjur	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/sispas
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/sisouvidoria	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/soe
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/sistp	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/sol_old
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/sol	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/SRHCadastro
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/srap-asp	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/srh-ws
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/SRHPonto	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/template
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/telecentro	HTTP://svn.mc.gov.br/svn/web
HTTP://svn.mc.gov.br/svn/visitante-php	



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

DITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO

N.º 038/2011-MC

ANEXO VI PORTFÓLIO DE INFRA-ESTRUTURA

PROCESSO N.º: 53000.039278/2011-02
Tipo de Licitação: MENOR PREÇO POR LOTE
Data: 06/12/2011
Horário: 10:00 horas (horário de Brasília)
Local: www.comprasnet.gov.br

1. Introdução

1.1. Finalidade

Este documento apresenta os dados relativos à infraestrutura de TIC do MC no que tange às demandas, os serviços, o controle de acesso, a monitoração de dispositivos, os sistemas operacionais, as rotinas de manutenções, os equipamentos ativos, as atividades executadas pela área de infraestrutura, os dados do Microsoft Active Directory e as configurações da rede que é utilizada pelo Ministério das Comunicações.

1.2. Serviços e Tipos de Demandas

Serviços e Tipos de Demandas
Active Directory 2003
Administração do ambiente virtualizado vmware
Administração de usuários login
Analizador de performance
Analisar e corrigir máquinas infectadas
AntiSpam McAfee
Aris – ids-scheer
Atualização automática de softwares para estações de trabalho
Avaliar os enlaces de comunicação de dados
Backup de dados e restore de servidores e serviços corporativos
Cacic (aplicativo de inventário)
Clone de máquinas virtuais
Configuração de grupos de usuários e respectivos níveis de acesso
Configuração de notebooks e celulares para acesso à rede wireless
Cópia de arquivos do ambiente de homologação
Cópia de arquivos do ambiente de produção
Criar, alterar ou excluir regras no firewall
Criar, alterar ou excluir acesso à VPN
Manter o Crystal Reports 8
Manter o Crystal Reports Server XI
DHCP Service
Disponibilidade de infra-estrutura de rede
Disponibilidade dos servidores Linux



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

Disponibilidade dos servidores Windows
DNS Externo
DNS Interno
Dúvidas na utilização de Sistemas Operacionais
Enterasys Netsight
Esclarecimento de dúvidas sobre o uso de computadores
Exchange Server 2003
Expansão de área em disco
F5 BigIP
Ferramenta de Gerência CA Spectrum
Instalação de equipamentos de rede
Instalação física de servidores
Instalação virtual de servidores
Intranet - CGI (Apache/PHP/Joomla)
IPS/IDS
Manutenção de senhas
McAfee DLP
McAfee End Point Encryption
McAfee ePO
McAfee Foundstone
MS SQL-Server 2005
Mysql
NFS Server
OWA
Postgresql + PostGis
Prestar suporte técnico remoto quando solicitado, para auxiliar a equipe <i>Help Desk</i> na recuperação de dados, averiguação de casos de funcionamento inadequado e esclarecimento de dúvidas.
Problemas de acesso ao e-mail institucional
Realizações de provas de conceito
Reinstalação de sistemas operacionais
Remanejamento de equipamentos dentro do CPD
Restauração de backup
Servidor Apache/PHP, SVN, Mantis, Oasis
Servidor de arquivos corporativos
Servidor de aplicação JBOSS
Servidor de aplicação Tomcat
Servidor de aplicações legadas (IIS/ASP, PHP)
Servidor FTP
Servidor para o software de Rede de Comunicação Corporativa (Xys)
Servidor Web Apache/PHP
Servidor WSUS
Sistema EasyDental
Storage – SAN
Streaming de Vídeo - Red5
Veritas NetBackup
WINS Service
Zope/Plone

2. Controle e Manutenção da Infraestrutura de TIC

- Abertura de chamado junto aos fornecedores e provedores de serviços;
- Atividades de monitoramento e gerenciamento de várias classes de eventos como, detecção de incidentes, execução de rotinas operacionais e relato de situação e/ou performance dos componentes;
- Execução e acompanhamento de realização de cópias de segurança (*backup*);



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- Monitoramento e componentes dos dispositivos de rede, armazenamento (*storage*), servidores, servidores de aplicação, servidores de produção e unidades de cópias de segurança (*backup*).

3. Atividades de Manutenção e Monitoração da Infraestrutura

- Sistema de refrigeração de ar do ambiente central da rede corporativa, sistema de suprimento de energia estabilizada, sistemas de sinalização e alertas;
- Gerenciamento e suporte às redes de comunicação de dados do Ministério das Comunicações, incluindo a rede local, rede metropolitana, enlaces de acesso à Internet e a malha de comunicação de dados com as delegacias em outros estados;
- Monitoramento de tráfego de rede para identificar falhas de disponibilidade, performance ou gargalos nos ativos de rede e enlaces de comunicação.

4. Controle de Acesso à Sala de Servidores e Equipamentos

- Controle do acesso físico aos ambientes restritos;
- Controle das salas técnicas (salas de rack, switches localizados em cada andar);
- Controle de saída de equipamentos.

5. Serviços

- Fornecer suporte a todas as atividades relacionadas à rede de dados.
- Investigação de incidentes e acompanhamento da operação da rede de dados com a utilização de sistemas de gerência de rede e ferramentas ad hoc como Ping ou Trace Route.
- Manutenção e suporte aos sistemas operacionais e softwares, incluindo a gerência e aplicação de patches e upgrades;
- Configuração e gerenciamento de endereços IP, DNS e DHCP;
- Gerenciamento de ISPs;
- Manutenção de sistemas de IDS/IPS;
- Atuar junto ao fornecedor de serviços de telecomunicação e, suporte aos ativos de rede na abertura de chamados e resolução de problemas com os componentes da rede;
- Abertura e acompanhamento de chamados efetuados junto aos ISP (Internet Service Provider, CTBC e SERPRO);
- Instalação, configuração e suporte aos servidores de correio eletrônico;
- Instalação e configuração dos componentes envolvidos na solução de correio eletrônico, tais como Webmail e serviços SMTP;
- Manter e atualizar as ferramentas para o serviço de diretório;
- Configurar o gerenciamento de redes como VPN e TCP, através do firewall.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

6. Sistemas Operacionais

6.1. Servidores Windows

Servidor	Quantidade
Windows 2000 Server	01
Windows 2003 Enterprise Edition	10
Windows 2003 R2 Enterprise Edition	19
Windows 2003 R2 Enterprise x64 Edition	01
Windows 2003 Standard Edition	01
Total	32

6.2. Servidores Linux

Servidor	Quantidade
CentOS	05
Debian	02
FreeBSD	09
Ubuntu	09
VMWare	20
Total	45

6.3. Ativos de Rede

Switches Enterasys	Quantidade
Switch B2	03
Switch B3	23
Switch B5	12
Módulos DFE	05
Total	43

6.4. Dados do Active Directory

Item	Quantidade
Computadores	1233
Contas corporativas	1898
Impressoras de rede	100
Visita ao site: www.mc.gov.br	1.914.809 visitas por mês



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO

N.º 038/2011-MC

ANEXO VII
CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (HELP DESK)
QUANTITATIVOS DE ATENDIMENTOS

PROCESSO N.º: 53000.039278/2011-02
Tipo de Licitação: MENOR PREÇO POR LOTE
Data: 06/12/2011
Horário: 10:00 horas (horário de Brasília)
Local: www.comprasnet.gov.br

1 Introdução

A Central de Atendimento ao Usuário em operação no MC atende aos chamados de suporte e consultas dos usuários de TIC do MC. O atendimento está organizado como um *help desk* e realizado por profissionais qualificados e com perfil para essa tarefa. O atendimento é hierárquico e disposto em níveis, a saber:

- 1º Nível: Remoto: Atendimento remoto ao usuário;
- 2º Nível: Caso o atendimento não logre sucesso na instância do 1º Nível, o atendimento se dará, por técnico de atendimento, no local de trabalho ao usuário;
- 3º Nível: Suporte Avançado, caso a solução ainda não tenha sido possível no 2º Nível. Neste caso o atendimento passa aos técnicos especializados em operação de data Center; administração, operação e monitoramento de ativos de rede; administração de banco de dados; especialistas em sistemas operacionais e software aplicativos; suporte aos sistemas institucionais.

Existe um quarto nível de atendimento, mas este é extra-*help desk*, se situando na esfera de atuação dos fornecedores externos dos equipamentos e serviços e sendo regidos por outros contratos de suporte e atendimento.

2 Volume de Atendimento Mensal

Os chamados à Central de Atendimento ao Usuário são classificados em quatro grupos:

- Impressoras – Todo e qualquer chamado relacionado às impressoras – em rede ou não no ambiente do usuário final.
- Software – Atendimento às dúvidas, erros, correções, instalações e desinstalações dos diversos componentes de software na estação de trabalho do usuário, inclusive os relacionados ao sistema operacional e sistemas de informação institucionais.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- Hardware – Atendimento às dúvidas, erros, correções, instalações e desinstalações dos diversos componentes de hardware na estação de trabalho do usuário.
- Rede – Atendimento às dúvidas, erros, correções, instalações e desinstalações relativas ao acesso à rede de dados do MC no ambiente do usuário final, tanto no que tange ao aspecto físico quanto lógico e de serviços.

Como estimativa de demandas, a tabela abaixo fornece o quantitativo para os meses de maio, junho e julho de 2011, que apresentaram movimentação típica do ambiente do MC:

Mês	Impressoras	Software	Hardware	Rede	TOTAL
Maio/2011	178	232	399	110	809
Junho/2011	108	341	345	168	962
Julho/2011	194	289	259	176	918
MÉDIA MENSAL	160	287,3	334,3	151,3	

Também, para referência, temos os seguintes quantitativos (julho 2011) para:

- Estações de trabalho: 1233
- Usuários e contas corporativas: 1898
- Impressoras em rede: 100



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO

N.º 038/2011-MC

ANEXO VIII - PORTFÓLIO DE SISTEMAS

PROCESSO N.º: 53000.039278/2011-02
Tipo de Licitação: MENOR PREÇO POR LOTE
Data: 06/12/2011
Horário: 10:00 horas (horário de Brasília)
Local: www.comprasnet.gov.br

Sistemas em Desenvolvimento:

Linguagem	Servidor - Sistema operacional	Serviço / Sistema	Descrição	Banco de dados	Legado
Java	JBOSS - Linux	CPRODWeb	Sistema de controle de Processos e Documentos.	SQL SERVER 2005	Não
Java	JBOSS - Linux	DenunciaWeb	Sistema de Controle e Abertura de Denúncias.	SQL SERVER 2005	Não
Java	JBOSS - Linux	OuvidoriaWeb	Sistema de Ouvidoria das Informações dos Serviços Postais.	SQL SERVER 2005	Não
Java	JBOSS - Linux	RadcomWeb	Sistema de radiodifusão comunitária.	SQL SERVER 2005	Não
Java	JBOSS - Linux	SgapWeb	Sistema de Gerenciamento e Administração de Processos.	SQL SERVER 2005	Não
Java	JBOSS - Linux	SoeWeb	Sistema de Outorga Educativa	SQL SERVER 2005	Não
Java	JBOSS - Linux	ADOC	Sistema de Acompanhamento de Documentos dos Órgãos de Controle.	SQL SERVER 2005	Não
Java	JBOSS - Linux	SADWeb	Sistema de Avaliação de Desempenho.	SQL SERVER 2005	Não
Java	JBOSS - Linux	IRWeb	Imposto de Renda - Módulo do Sistema SRH	SQL SERVER 2005	Não



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

Sistemas em Homologação

Linguagem	Servidor - Sistema operacional	Serviço / Sistema	Descrição	Banco de dados	Legado
Java	JBOSS - Linux	<u>SOE</u>	Sistema de Outorga Educativa	SQL SERVER 2005	Não
Java	JBOSS - Linux	<u>Sisouvidor</u>	Sistema de Abertura de Chamados e Acompanhamento de Ouvidoria	SQL SERVER 2005	Não
Java	JBOSS - Linux	<u>RadcomWeb</u>	Sistema de radiodifusão comunitária.	SQL SERVER 2005	Não
Java	JBOSS - Linux	<u>CPRODWeb</u>	Sistema de controle de Processos e Documentos	SQL SERVER 2005	Não
Java	JBOSS - Linux	<u>SOLWeb</u>	Sistema Operacional de Licitação	SQL SERVER 2005	Não
Java	JBOSS - Linux	<u>CPAGWeb</u>	Sistema de controle de Pagamentos de Contrato	SQL SERVER 2005	Não
Java	JBOSS - Linux	<u>SAJUDWeb</u>	Sistema de Controle de Ações Judiciais	SQL SERVER 2005	Não

Sistemas em Produção

Linguagem	Servidor - Sistema operacional	Serviço / Sistema	Descrição	Banco de dados	Legado
ASP	IIS - Windows	<u>Agenda</u>	Sistema responsável pelo gerenciamento de compromissos.	SQL SERVER 2005	Sim
ASP	IIS - Windows	<u>Cel</u>	Sistema de Informações das Fase/Situações dos Processos de Licitações da Radiodifusão.	SQL SERVER 2005	Sim
ASP	IIS - Windows	<u>Controle de Eventos</u>	Sistema de Controle de Eventos (Cursos e Palestras).	SQL SERVER 2005	Sim
ASP	IIS - Windows	<u>GPD</u>	Controle de Processos e Documentos	SQL SERVER 2005	Sim
ASP	IIS - Windows	<u>GPD Treinamento</u>	Controle de Processos e Documentos (Treinamento).	SQL SERVER 2005	Sim
ASP	IIS - Windows	<u>Radtec</u>	Sistema de acompanhamento técnico dos projetos da SCE	SQL SERVER 2005	Sim



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

ASP	IIS - Windows	<u>SARF</u>	Sistema de Acompanhamento dos Projetos de Radiodifusão.	-	Sim
ASP	IIS - Windows	<u>SBH</u>	Sistema de Controle de Banco de Horas	SQL SERVER 2005	Sim
ASP	IIS - Windows	<u>SCA</u>	Sistema de Controle de Compromissos	SQL SERVER 2005	Sim
ASP	IIS - Windows	<u>Sistema de Gabinete</u>	-	-	Sim
ASP	IIS - Windows	<u>SRAP</u>	Sistema para controle e cadastro de Aposentados e pensionistas	SQL SERVER 2005	Sim
HTML	IIS - Windows	<u>SSPONet</u>	-	-	Sim
ASP	IIS - Windows	<u>Atendimento Web</u>	Sistema de atividades da Coinf/Abertura de Chamados	SQL SERVER 2005	Sim
JAVA	JBOSS - Linux	<u>Biblioteca Web</u>	Biblioteca Digital, Controla os empréstimos dos livros no MC	SQL SERVER 2005	Sim
JAVA	JBOSS - Linux	<u>Denúncia Web</u>	Sistema que permite os usuários pesquisar e cadastrar denúncias.	SQL SERVER 2005	Sim
JAVA	JBOSS - Linux	<u>Funttel Web</u>	Sistema do fundo para desenvolvimento tecnológico das telecomunicações.	SQL SERVER 2005	Sim
JAVA	JBOSS - Linux	<u>Gesac Remanejamento</u>	Sistema de Administração dos Pontos de Presença do Programa Gesac	SQL SERVER 2005	Sim
JAVA	JBOSS - Linux	<u>Outorga Web</u>	Sistema de Outorgas Educativas	SQL SERVER 2005	Sim
JAVA	JBOSS - Linux	<u>Radcom Web</u>	Sistema de radiodifusão comunitária.	SQL SERVER 2005	Sim
JAVA	JBOSS - Linux	<u>SAP Web</u>	Sistema de acompanhamento de processos	SQL SERVER 2005	Sim
JAVA	JBOSS - Linux	<u>SCOP Web</u>	Sistema de Cadastro de operadores de serviços de correios.	SQL SERVER 2005	Sim
JAVA	JBOSS - Linux	<u>SEG Web</u>	Sistema de Segurança do MC – SEG.	SQL SERVER 2005	Sim
JAVA	JBOSS - Linux	<u>Sgap Web</u>	Sistema de Gerenciamento e Administração de Processos.	SQL SERVER 2005	Sim



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

JAVA	JBOSS - Linux	<u>SGD Web</u>	Sistema de Gerenciamento de Documentos.	SQL SERVER 2005	Sim
JAVA	JBOSS - Linux	<u>Sisouvidoria Web</u>	Sistema de Ouvidoria das Informações dos Serviços Postais.	SQL SERVER 2005	Sim
JAVA	JBOSS - Linux	<u>SISTP Web</u>	Sistema de tarifas e Preços. Controla as tarifas postais (Preços de cartas, telegramas etc)	SQL SERVER 2005	Sim
JAVA	JBOSS - Linux	<u>SRH Web</u>	Sistema de Recursos Humanos.	SQL SERVER 2005	Sim
JAVA	TOMCAT - Java	<u>GESAC Web</u>	Projeto de inclusão digital à comunidades longínquas	SQL SERVER 2005	Sim
JAVA	TOMCAT - Windows	<u>SAF</u>	Pontos de Presença do Programa Gesac	SQL SERVER 2005	Sim
JAVA WS	JBOSS - Linux	<u>Corporativo Web</u>	Base corporativa revisada	SQL SERVER 2005	Sim
JAVA WS	JBOSS - Linux	<u>Portal Web</u>	Sistema de Controle de Perfil de Usuários	SQL SERVER 2005	Sim
JAVA WS	JBOSS - Linux	<u>Processo Web</u>	Web Service de consulta de informações do CPROD	SQL SERVER 2005	Sim
JAVA WS	JBOSS - Linux	<u>Receita Web</u>	Web Service de conexão com a Receita Federal	---	Sim
PHP	IIS - Windows	<u>Aniversariantes</u>	Sistema de Controle de Aniversários	-	Sim
PHP	IIS - Windows	<u>Componentes</u>	Sistema de Controle de Visitantes	-	Sim
PHP	IIS - Windows	<u>Controle de Visitantes</u>	Sistema que controle entrada dos visitantes	POSTGRES 8.1	Sim
PHP	IIS - Windows	<u>CV</u>	Sistema de controle de entrada dos visitantes	POSTGRES 8.1	Sim
PHP	IIS - Windows	<u>Lista</u>	-	-	Sim
PHP	IIS - Windows	<u>MC Perfil</u>	Sistema de Controle de Perfil de Usuários	POSTGRES 8.1	Sim
PHP	IIS - Windows	<u>MCSCC</u>	Sistema de controle de contratos.	POSTGRES 8.1	Sim



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

PHP	IIS - Windows	<u>MCSCV</u>	Sistema de Controle de Visitantes.	POSTGRES 8.1	Sim
PHP	IIS - Windows	<u>Ramal</u>	Sistema de Consulta de Ramais	-	Sim
PHP	IIS - Windows	<u>SELIN</u>	-	-	Sim
PHP	IIS - Windows	<u>SGA</u>	Sistema de Gestão Ambiental	-	Sim
PHP	IIS - Windows	<u>SGAP</u>	Sistema de Gerenciamento e Administração de Processos.	SQL SERVER 2005	Sim
PHP	IIS - Windows	<u>SICAP</u>	Sistema de consulta das informações do Processo na base do CPROD e do SICAP	SQL SERVER 2005	Sim
PHP	IIS - Windows	<u>SRH</u>	Sistema de Recursos Humanos.	SQL SERVER 2005	Sim
PHP	IIS - Windows	<u>Visitante</u>	Sistema que possibilita o controle da entrada dos visitantes	POSTGRES 8.1	Sim
Java	JBOSS - Linux	<u>SISPASWeb</u>	Sistema de Pastas Funcionais e Pastas Jurídicas e Técnicas	SQL SERVER 2005	Sim
Java	JBOSS - Linux	<u>SICAFI</u>	Sistema de Controle de Documentos e Processos da Área de Fiscalização	SQL SERVER 2005	Sim



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO

N.º 038/2011-MC

ANEXO IX
ENDEREÇAMENTO DOS NÚCLEOS E DELEGACIAS DO MC

PROCESSO N.º: 53000.039278/2011-02
Tipo de Licitação: MENOR PREÇO POR LOTE
Data: 06/12/2011
Horário: 10:00 horas (horário de Brasília)
Local: www.comprasnet.gov.br

DRMC-01 - SÃO PAULO

Rua Mergenthaler, 592 - BI-I - Mezanino (ECT) - Vila Leopoldina.
CEP: 05.311-900 – SÃO PAULO – SP
Fone (11) 3101-0123 Fax (11) 3101-8680

DRMC-02 - RIO DE JANEIRO

Rua 1º de Março, 64 – 1º Andar (ECT) – Centro
CEP: 20.010-000 – RIO DE JANEIRO – RJ
Fone (21) 2223-0120; (21) 2518-9026

Núcleo de Atendimento Regional do MC no Estado do ESPÍRITO SANTO

Av. Leitão da Silva, 2.730 Térreo (ECT) Santa Luíza
CEP: 29.045-900 – VITÓRIA – ES
Fone (27) 3334-3298

DRMC-03 - MINAS GERAIS

Av. Afonso Pena, 1.270 Térreo (ECT) - Centro
CEP: 30.130-900 – BELO HORIZONTE – MG
Fone (31)-3273-2619; 3273-2152 ; FAX – 3273-3612

DRMC-04 - SANTA CATARINA

Praça XV de Novembro, 242, Sala 201 (ECT) – Centro
CEP: 88.010-970 – FLORIANÓPOLIS – SC
Fone (48) 3225-6724 e 3225-2455

Núcleo de Atendimento Regional do MC no Estado do PARANÁ

Rua 15 de Novembro, 700 - Térreo (ECT) – Centro
CEP: 80.001-970 – CURITIBA – PR
Fone (41) 3233-4372

Núcleo de Atendimento Regional do MC no Estado do RIO GRANDE DO SUL

Rua Siqueira Campos, 1.100, 2º Andar (ECT)



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

CEP: 90.010-001 – PORTO ALEGRE – RS
 Fone (51) 3227-2518 Fax (51)3227-2406

DRMC-05 - MATO GROSSO

Rua C s/n – Complexo ECT, Vila Sadia – Cristo Rei
 CEP: 78.115-970 – Várzea Grande – MT
 Fone/Fax (65) 3688-1095

Núcleo de Atendimento Regional do MC no Estado do ACRE

Avenida Epaminondas Jácome s/nº -ECT- Centro
 CEP: 69.900-115 – RIO BRANCO – AC
 Fone (68) 3224-5482

Núcleo de Atendimento Regional do MC no Estado do MATO GROSSO DO SUL

Av. Calógeras, 2.309 – Centro - Acesso Rua Dom Aquino
 Administração da ECT
 CEP: 79.002-970 – CAMPO GRANDE – MS
 Fone (67) 3389-5186

Núcleo de Atendimento Regional do MC no Estado de RONDÔNIA

Avenida Presidente Dutra, 2701 (ECT)- Centro
 CEP: 78.930-970 – PORTO VELHO – RO
 Fone (69) 3224-1824 Fax (69) 3224-5974

DRMC-06 – PERNAMBUCO

Av. Guararapes, 250 - 6º andar - Sala 602 (ECT) - SANTO ANTONIO
 CEP. 50010-970 – RECIFE – PE
 Fone (81) 3425-3611 Fax (81) 3424-9366

Núcleo de Atendimento Regional do MC no Estado de ALAGOAS

Rua do Sol, 57 – 1º andar, Sala 103 – (ECT) Centro
 CEP: 57.020-930 – MACEIÓ – AL
 Fone-(82) 3216-7085

Núcleo de Atendimento Regional do MC no Estado da BAHIA

Avenida Paulo VI, nº 190 (ECT), 5º andar - Bairro Pituba
 CEP. 41.820-900 – SALVADOR - BA
 Fone (71) 3346-2554 FAX (71) 3359-8769

Núcleo de Atendimento Regional do MC no Estado do CEARÁ

Av. Almirante Tamandaré, 75 (ECT) – Praia de Iracema
 CEP: 60.060-200 – FORTALEZA – CE
 Fone (85) 3218-6742 Fax (85) 3218-6761

Núcleo de Atendimento Regional do MC no Estado da PARAÍBA

Praça Pedro Américo, 70 (ECT) - Centro
 CEP. 58.010-970 – JOÃO PESSOA – PB
 Fone (083) 3241-6912; Fax 3214-1913



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

Núcleo de Atendimento Regional do MC no Estado do PIAUÍ

Rua Álvaro Mendes, 1680 Ed. Dom Severino, 1º andar, Sala 112 – Centro
 (ECT)
 CEP: 64.000-120 – TERESINA – PI
 Fone (86) 3223-1600 (86) 3221-4603

Núcleo de Atendimento Regional do MC no Estado do RIO GRANDE DO NORTE

Av. Engenheiro Hildebrando de Góis, 221 (ECT) - Ribeira
 CEP: 59.010-970 – NATAL – RN
 Fone (84) 3220-2521

Núcleo de Atendimento Regional do MC no Estado de SERGIPE

Rua Alagoas, 1316 (ECT)– Bairro Conrado de Araújo
 CEP: 49.085-000 – ARACAJÚ – SE
 Fone (79) 3241-7192 Fax (79) 3241-7639

DRMC-07 – PARÁ

Avenida Presidente Vargas, 498 – (ECT) Anexo - Centro
 CEP: 66.017-900 – BELÉM – PA
 Fone (91) 3211-3021 Fax (91) 3211-3021
 Delegado:

Núcleo de Atendimento Regional do MC no Estado do AMAZONAS

Rua Pará, 885 – Ed. José Frota II – 3º andar (ECT)- Centro
 CEP: 69.005-270 – MANAUS – AM
 Fone(92) 3215-2526 Fax (92) 3215-2527

Núcleo de Atendimento Regional do MC no Estado de RORAIMA

Praça do Centro Cívico, nº 176 - Centro
 CEP: 69.301-970 – BOA VISTA – RR
 Fone (95) 3624-3630

Núcleo de Atendimento Regional do MC no Estado do MARANHÃO

Rua São Pantaleão, 997, Sala 03 (ECT) – Térreo - Centro
 CEP: 65.015-460 – SÃO LUÍS – MA
 Fone (98) 3232-0340 FAX 3221-2153

SEDE MC EM BRASÍLIA

Núcleo de Atendimento Regional dos Estados de GOIÁS e TOCANTINS

Praça Cívica, 11 (ECT- Ag. Central) Centro
 CEP: 74.003-970 – GOIÂNIA – GO
Fone e Fax (62) 3226-2429



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO
N.º 038/2011-MC

ANEXO X

MODELO DE TERMO DE VISTORIA

PROCESSO N.º: 53000.039278/2011-02
Tipo de Licitação: MENOR PREÇO POR LOTE
Data: 06/12/2011
Horário: 10:00 horas (horário de Brasília)
Local: www.comprasnet.gov.br

TERMO DE VISTORIA

Pregão Eletrônico n.º **038/2011-MC**

DECLARAMOS, para fins de comprovação junto ao Ministério das Comunicações, relativamente ao Edital Eletrônico no 0xx/2010, que o Sr. (a) _____, RG N.º _____, C.P.F. N.º _____ - _____ representante da empresa _____, visitou, nesta data, as instalações físicas do Ministério das Comunicações situado na Esplanada dos Ministérios, BI "R", Edifício Anexo Ala Oeste Sala 11 Térreo - Coordenação Geral de Tecnologia da Informação, Brasília-DF, visando obter subsídios para elaboração de sua proposta comercial para a licitação em questão.

Responsável CGTI pelo Atestado de Vistoria:

Nome: _____

Matrícula: _____

Assinatura: _____

Local: _____

Data: ____/____/____

Declaramos que recebemos todas as informações que julgamos relevantes e necessárias para elaboração de nossa proposta.

Representante da Licitante

Nome: _____

Assinatura: _____

Local: _____

Data: ____/____/____



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO
N.º 038/2011-MC

ANEXO XI

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO E CONTROLE (RAC)
LOTE 01 – DESENVOLVIMENTO E EVOLUÇÃO DE SISTEMAS

PROCESSO N.º: 53000.039278/2011-02
Tipo de Licitação: MENOR PREÇO POR LOTE
Data: 06/12/2011
Horário: 10:00 horas (horário de Brasília)
Local: www.comprasnet.gov.br

1. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES

2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Descrição: <descrever os serviços objeto deste Relatório de Acompanhamento e Controle>.		
n. OS ____/____	Data [__/__/__]	Contrato n. ____/2011
Período a que se refere o relatório: <mês/ano>		

3. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR

<nome da Contratada do Lote 01>	CNPJ/MF	<CNPJ da Contratada>
Endereço: <endereço da Contratada do Lote 01>.		

4. ATIVIDADES EXECUTADAS NO PERÍODO

4.1 Desenvolvimento de sistemas

Sistema / Projeto: <nome do sistema / projeto>

4.1.1 Análise de Requisitos



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

4.1.1.1 Profissionais e horas alocados:

Profissionais	Qtde.	Horas Executadas
Analista de Requisitos	<n.>	<horas>

4.1.1.2 Atividades desenvolvidas:

- a) Demanda: <descrever a demanda>
 - Atividades: <descrever as atividades>
 - Produto: <descrever os produtos gerados>
- b) Demanda: <descrever a demanda>
 - Atividades: <descrever as atividades>
 - Produto: <descrever os produtos gerados>

4.1.1.3 Atrasos verificados:

<justificar o atraso da OS>

4.1.2 Demais Atividades de Desenvolvimento

4.1.2.1 Atividades desenvolvidas:

- a) Demanda: <descrever a demanda>
 - Atividades: <descrever as atividades>
 - Produto: <descrever os produtos gerados>
 - ponto de função: <informar a quantidade de pontos de função envolvidos nesta demanda>
- b) Demanda: <descrever a demanda>
 - Atividades: <descrever as atividades>
 - Produto: <descrever os produtos gerados>
 - ponto de função: <informar a quantidade de pontos de função envolvidos nesta demanda>

4.1.2.2 Total de ponto de função envolvidos nas atividades:

<informar a quantidade de pontos de função envolvidos nas atividades descritas no item 4.1.2.1>

4.1.2.3 Atrasos verificados:

<justificar o atraso da OS>



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

4.2 Evolução de Sistemas

Sistema / Projeto: <nome do sistema / projeto>

4.2.1 Análise de Requisitos

4.2.1.1 Profissionais e horas alocados:

Profissionais	Qtde.	Horas Executadas
Analista de Requisitos	<n.>	<horas>

4.2.1.2 Atividades desenvolvidas:

- a) Demanda: <descrever a demanda>
 - Atividades: <descrever as atividades>
 - Produto: <descrever os produtos gerados>
- b) Demanda: <descrever a demanda>
 - Atividades: <descrever as atividades>
 - Produto: <descrever os produtos gerados>

4.2.1.3 Atrasos verificados:

<justificar o atraso na OS>

4.2.2 Demais atividades de evolução de sistemas

4.2.2.1 Atividades desenvolvidas:

- a) Demanda: <descrever a demanda>
 - Atividades: <descrever as atividades>
 - Produto: <descrever os produtos gerados>
 - Ponto de Função: <informar a quantidade de pontos de função envolvidos nesta demanda>
- b) Demanda: <descrever a demanda>
 - Atividades: <descrever as atividades>
 - Produto: <descrever os produtos gerados>
 - Ponto de Função: <informar a quantidade de pontos de função envolvidos nesta demanda>



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

4.2.2.2 Total de pontos de função envolvidos nas atividades:

<informar a quantidade de pontos de função envolvidos nas atividades descritas no item 4.2.2.1>

4.2.2.3 Atrasos verificados:

<justificar o atraso da OS>

5 AUTENTICAÇÃO

Data	Responsável na CONTRATADA	Assinatura

6 APROVAÇÃO

Data	Responsável no MC	Assinatura

Notas:

- a) O Modelo aqui apresentado é ilustrativo e poderá sofrer ajustes, se for o caso, na implantação do processo operacional junto à CONTRATADA.
- b) Os textos em azul são para auxiliar o preenchimento do formulário, devendo ser excluído ao final da elaboração do registro.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO
N.º 038/2011-MC

ANEXO XII

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO E CONTROLE (RAC)
LOTE 02 – SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE DE TIC

PROCESSO N.º: 53000.039278/2011-02
Tipo de Licitação: MENOR PREÇO POR LOTE
Data: 06/12/2011
Horário: 10:00 horas (horário de Brasília)
Local: www.comprasnet.gov.br

1. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES - MC

2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Descrição: <descrever os serviços objeto deste Relatório de Acompanhamento e Controle>.		
n. OS ____/____	Data [__/__/__]	Contrato n. ____/2011
Período a que se refere o relatório: <mês/ano>		

3. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR

<nome da Contratada do Lote 02>	CNPJ/MF	<CNPJ da Contratada>
Endereço: <endereço da Contratada do Lote 02>.		

4. ATIVIDADES EXECUTADAS NO PERÍODO

4.1 Atendimento ao Usuário



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

4.1.1 Profissionais e horas alocados

Profissionais	Qtde.	Horas Executadas
Operador da Central de Atendimento ao Usuário	<n.>	<horas>
Técnico de Atendimento ao Usuário – Pleno	<n.>	<horas>
Técnico de Atendimento ao Usuário – Sênior	<n.>	<horas>
Técnico de Atendimento ao Usuário de Telefonia	<n.>	<horas>

4.1.1.1 Atividades operacionais:

- a) Quantidade de Ordens de Serviços Técnicos (OST) cadastradas e executadas: *<informar o número de ordens de serviços técnicos executadas no período>*

4.1.1.2 Atividades sob demanda:

- a) Demanda: *<descrever a demanda>*
- b) Área demandante: *<nome da área demandante>*
- c) Atividades executadas: *<descrever as atividades executadas para atender à demanda>*
- d) Produtos: *<descrever os produtos gerados>*

4.2 Operador de Sistemas e Aplicativos Informatizados

4.2.1 Profissionais e horas alocados

Profissional	Qtde.	Horas Executadas
Operador de Sistemas e Aplicativos Informatizados	<n.>	<horas>

4.2.1.1 Atividades operacionais:

- a) *<descrever as atividades de rotina executadas pela equipe>;*
- b) *<descrever as atividades de rotina executadas pela equipe>.*

4.2.1.2 Atividades sob demanda:

- a) Demanda: *<descrever a demanda>*
- b) Área demandante: *<nome da área demandante>*
- c) Atividades executadas: *<descrever as atividades executadas para atender à demanda>*



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

d) Produtos: <descrever os produtos gerados>

4.3 Analista de Rede e Produção

4.3.1 Profissionais e horas alocados

Profissional	Qtde.	Horas Executadas
Analista de Redes e Produção	<n.>	<horas>

4.3.1.1 Atividades operacionais:

- a) <descrever as atividades de rotina executadas pela equipe>;
- b) <descrever as atividades de rotina executadas pela equipe>.

4.3.1.2 Atividades sob demanda:

- a) Demanda: <descrever a demanda>
- b) Área demandante: <nome da área demandante>
- c) Atividades executadas: <descrever as atividades executadas para atender à demanda>
- d) Produtos: <descrever os produtos gerados>

4.4 Administração de Banco de Dados

4.6.1 Profissionais e horas alocados

Profissional	Qtde.	Horas Executadas
Administrador de Banco de Dados – Pleno	<n.>	<horas>
Administrador de Banco de Dados – Sênior	<n.>	<horas>

4.6.1.1 Atividades operacionais:

- a) <descrever as atividades de rotina executadas pela equipe>;
- b) <descrever as atividades de rotina executadas pela equipe>.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

4.6.1.2 Atividades sob demanda:

- a) Demanda: <descrever a demanda>
- b) Área demandante: <nome da área demandante>
- c) Atividades executadas: <descrever as atividades executadas para atender à demanda>
- d) Produtos: <descrever os produtos gerados>

5. AUTENTICAÇÃO

Data	Responsável na CONTRATADA	Assinatura

6. APROVAÇÃO

Data	Responsável no MC	Assinatura

Notas:

- a) O Modelo aqui apresentado é ilustrativo e poderá sofrer ajustes, se for o caso, na implantação do processo operacional junto a **CONTRATADA**.
- b) Os textos em azul são para auxiliar o preenchimento do formulário, devendo ser excluído ao final da elaboração do registro.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO
N.º 038/2011-MC

ANEXO XIII

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO E CONTROLE (RAC)
LOTE 03 – APOIO AO CONTROLE DE QUALIDADE

PROCESSO N.º: 53000.039278/2011-02
Tipo de Licitação: MENOR PREÇO POR LOTE
Data: 06/12/2011
Horário: 10:00 horas (horário de Brasília)
Local: www.comprasnet.gov.br

1. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES - MC

2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Descrição: <descrever os serviços objeto deste Relatório de Acompanhamento e Controle>.		
n. OS ____/____	Data [__/__/__]	Contrato n. ____/2011
Período a que se refere o relatório: <mês/ano>		

3. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR

<nome da Contratada do Lote 03>	CNPJ/MF	<CNPJ da Contratada>
Endereço: <endereço da Contratada do Lote 03>.		

4. ATIVIDADES EXECUTADAS NO PERÍODO

4.1. Apoio ao Controle de Qualidade

4.1.1. Profissionais e horas alocados

Profissional	Qtde.	Horas Executadas
--------------	-------	------------------



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

Analista de Controle de Qualidade – <n.> <horas>
 Pleno
 Analista de Controle de Qualidade – <n.> <horas>
 Sênior

4.1.1.1. Atividades operacionais:

- a) Atividades: <descrever as atividades de rotina executadas, sempre que possível observar as atribuições do cargo>

4.1.1.2. Atividades sob demanda:

- a) Demanda: <descrever a demanda>
 b) Área demandante: <nome da área demandante>
 c) Atividades executadas: <descrever as atividades executadas para atender à demanda>
 d) Produtos: <descrever o conjunto de produtos gerados>

5. AUTENTICAÇÃO

Data	Responsável na CONTRATADA	Assinatura

6. APROVAÇÃO

Data	Responsável no MC	Assinatura

- 1) O Modelo aqui apresentado é ilustrativo e poderá sofrer ajustes, se for o caso, na implantação do processo operacional junto a CONTRATADA.
- 2) Os textos em azul são para auxiliar o preenchimento do formulário, devendo ser excluído ao final da elaboração do registro.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO
N.º 038/2011-MC

ANEXO XIV
MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO PARA O LOTE 01

PROCESSO N.º: 53000.039278/2011-02
Tipo de Licitação: MENOR PREÇO POR LOTE
Data: 06/12/2011
Horário: 10:00 horas (horário de Brasília)
Local: www.comprasnet.gov.br

ORDEM DE SERVIÇO

LOTE 01 – DESENVOLVIMENTO E EVOLUÇÃO DE SISTEMAS
(FÁBRICA DE SOFTWARE)

1. Identificação da Ordem de Serviço

Nº da OS	DATA DE EMISSÃO	Nº DO CONTRATO	DATA DO CONTRATO
[XXX/XXXX]	[XX/XX/XXXX]	[XXX/XXXX]	[XX/XX/XXXX]

2. Identificação da Empresa CONTRATADA

Nome da Empresa:		
CNPJ:	Inscrição Estadual:	
Endereço:		
Cidade:		UF:
CEP:	Telefone:	Fax:

3. Informações sobre os Serviços a serem Realizados

Identificação do objeto: <Descrever, de forma sumária, do escopo do serviço, registrando as informações relevantes para o seu entendimento e desenvolvimento dos trabalhos>
--



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

Volume de Serviço em Ponto de Função (PF):

<Levantamento preliminar da quantidade de ponto de função>

Plataforma	Linguagem de Programação
Categorias de Serviços ☐ Cliente / Servidor ☐ Internet / Intranet ☐ Aplicação Local ☐ Outro _____	Linguagem de Programação <Indicar a linguagem de programação a ser utilizada no serviço>

4. Local de Execução do Serviço

Identificação do Local de Execução:

<Registrar o local onde o serviço será executado>

5. Gestor da Ordem de Serviço

Nome:

<Informar o nome e a lotação do gestor da OS>

6. Cronograma/Etapas de Execução

Os serviços aqui previstos serão realizados no prazo de _____ dias corridos, em conformidade com o escopo descrito no item 3. Informações sobre os serviços a serem realizados desta ordem de serviço. Os produtos e prazos para entrega dos mesmos estão dispostos na tabela a seguir:

Fase	Produtos	Prazo



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

7. Resultados/Produtos

Descrição: <Descrever as fases executadas, especificando em cada fase a data de início e fim, e os produtos apresentados no final de cada fase>			
Etapa:	Início:	Fim:	Produto:

8. Preço e Condições de Pagamento

O preço global para execução desta Ordem de Serviço é de R\$ _____
 (Valor por extenso).

O pagamento será efetuado mediante fatura relativa aos serviços efetivamente realizados no período. O pagamento de qualquer uma das fases [-] somente será efetuado após o ateste do gestor da ordem de serviço, caracterizando que o trabalho entregue para a fase correspondente foi considerado em perfeitas condições em relação às especificações e necessidades do Ministério das Comunicações.

9. Cronograma Físico-Financeiro

As atividades desta ordem de serviço terão início a partir da data da sua assinatura. A data final será aquela da entrega do último produto. Os produtos serão entregues ao final de períodos mensurados em dias corridos, conforme cronograma do Item 06, contados a partir da assinatura da OS acompanhados por meio do Relatório de Acompanhamento e Controle (RAC). Os valores a serem faturados para cada uma das etapas serão os seguintes:

Fase	Valor da Parcela
TOTAL	

10. Alinhamento com o Planejamento Estratégico

<Informar o(s) objetivo(s) ou a(s) meta(s) do planejamento estratégico do MC a serem atingidas com o desenvolvimento do serviço>

11. Memória de Cálculo

O quadro a seguir descreve os serviços medidos em ponto de função.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

Serviço	Quantidade de Pontos de Função	Valor
TOTAIS		

O quadro a seguir descreve os serviços não mensuráveis em ponto de função

Serviço	Quantidade de HST	Valor
TOTAL		

12. Avaliação da Qualidade e Atestação dos Serviços Realizados

Conformidade Técnica

A análise da execução dos serviços permite concluir pela **[conformidade]** com as especificações contidas nesta Ordem de Serviço, com os requisitos técnicos do Contrato e adequabilidade dos serviços prestados].

ou **[não conformidade]** com as especificações contidas nesta Ordem de Serviço, com os requisitos técnicos do Contrato e/ou a inadequabilidade dos serviços prestados em decorrência da evidência de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (juntar as evidências que comprovam o descumprimento).

Brasília, _____ de _____ de 20XX.

Gestor da OS

Observação: A LICITANTE vencedora do **Lote 01** apoiará o MC na avaliação de qualidade, conformidade e adequabilidade dos serviços prestados, sem prejuízo de outras funções previstas contratualmente.

Ciente da Contratada

Brasília, _____ de _____ de 20XX.

Assinatura Contratada

Carimbo e

13. Controle do Cronograma Físico-Financeiro

O cronograma físico-financeiro apresentado a seguir tem por objetivo o controle do fluxo de caixa e do efetivo pagamento das faturas emitidas pela Contratada.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

21. Cancelamento da Ordem de Serviço

Motivo do cancelamento:

<Descrever de forma sumária o motivo pelo qual o projeto foi cancelado>

Data:

Assinatura do Gestor do Projeto:

Notas:

- 1) O Modelo aqui apresentado é ilustrativo e poderá sofrer ajustes, se for o caso, na implantação do processo operacional junto a **CONTRATADA**;
- 2) Os textos em azul são para auxiliar o preenchimento do formulário, devendo ser excluído ao final da elaboração do registro.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO
N.º 038/2011-MC

ANEXO XV

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO PARA OS LOTES 02 E 03

PROCESSO N.º: 53000.039278/2011-02
Tipo de Licitação: MENOR PREÇO POR LOTE
Data: 06/12/2011
Horário: 10:00 horas (horário de Brasília)
Local: www.comprasnet.gov.br

ORDEM DE SERVIÇO

Lote 02 – Sustentação do Ambiente de TIC
Lote 03 – Apoio ao Controle de Qualidade

1. Identificação da Ordem de Serviço

Nº da OS	DATA DE EMISSÃO	Nº DO CONTRATO	DATA DO CONTRATO
[XXX/XXXX]	[XX/XX/XXXX]	[XXX/XXXX]	[XX/XX/XXXX]

2. Identificação da Empresa CONTRATADA

Nome da Empresa:			
CNPJ:		Inscrição Estadual:	
Endereço:			
Cidade:			UF:
CEP:	Telefone:		Fax:

3. Informações sobre os Serviços a serem Realizados

Identificação do Serviço: <Descrever, de forma sumária, do escopo do serviço a ser prestado, registrando as informações relevantes para o seu entendimento e desenvolvimento dos trabalhos>
--



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

Período de Execução do Serviço:

<Informar a data de início e a data de término do serviço>

Volume de Serviço em Horas de Serviço Técnico (HST):

<Levantamento preliminar da quantidade Horas de Serviço Técnico>

4. Local de Execução do Serviço

Identificação do Local de Execução:

<Registrar o local onde o serviço será executado>

5. Gestor da Ordem de Serviço

Nome:

<Informar o nome e a lotação do gestor da OS>

6. Solicitante

Unidade:

<Informar o nome da Unidade no MC que solicitou o serviço>

Responsável pela solicitação: (Órgão, Secretaria, Coordenação):

<Informar o nome do responsável pela solicitação>

Autorização:

Brasília, ____ de _____ de 20XX.

Assinatura e carimbo do Fiscal Contratual

7. Custo da Ordem de Serviço

O quadro a seguir descreve o custo dos serviços a serem executados:

Serviço	Qde. de HST	Valor
TOTAL		



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

11. Assinatura do Coordenador Geral Responsável

Data:	Assinatura:
-------	-------------

12. Assinatura da Empresa Contratada

Data:	Assinatura:
-------	-------------

13. Assinatura do Gestor do Projeto

Data:	Assinatura:
-------	-------------

14. Cancelamento da Ordem de Serviço

Motivo do cancelamento: <Descrever de forma sumária o motivo pelo qual o projeto foi cancelado>	
Data:	Assinatura do Gestor do Projeto:

Notas:

- 1) O Modelo aqui apresentado é ilustrativo e poderá sofrer ajustes, se for o caso, na implantação do processo operacional junto a CONTRATADA;
- 2) Os textos em azul são para auxiliar o preenchimento do formulário, devendo ser excluído ao final da elaboração do registro.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO
N.º 038/2011-MC

ANEXO XVI
CONTRATO DE NÍVEL DE SERVIÇO (CNS)

PROCESSO N.º: 53000.039278/2011-02
Tipo de Licitação: MENOR PREÇO POR LOTE
Data: 06/12/2011
Horário: 10:00 horas (horário de Brasília)
Local: www.comprasnet.gov.br

LOTE 01 – DESENVOLVIMENTO E EVOLUÇÃO DE SISTEMAS

1. Informações Gerais

O MC adotará indicadores para avaliar a qualidade e o desempenho dos serviços contratados na modalidade Fábrica de Software. Quando não forem cumpridos pela CONTRATADA os limites mínimos de **qualidade e desempenho** previstos, serão aplicadas as multas determinadas no item 3 - Penalidades deste Anexo.

Periodicamente o MC poderá rever a validade ou adequação dos índices em vigor para a aferição da qualidade e desempenho dos serviços. Se identificada a necessidade, o MC poderá modificar a forma de apuração dos índices, a seu critério.

São utilizados em diversos indicadores definidos neste documento os conceitos estabelecidos na Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas do MC.

2. Indicadores

2.1. Indicador de Sucesso de Prazo de Fase (ISPF)

2.1.1. Definição

Este indicador tem por objetivo definir os critérios mínimos a serem atendidos pela CONTRATADA no que se refere ao cumprimento de prazos de fases para a realização dos serviços (Análise de Requisitos, Desenvolvimento ou Manutenção de Sistemas) que seguem a Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas do MC.

Na conclusão de cada fase contida em uma determinada Ordem de Serviço, o indicador será aferido pela CGTI do MC, sendo que a CONTRATADA será considerada inadimplente caso ocorra atraso superior ao tolerável.

O atraso considerado tolerável depende do **NÍVEL DE CRITICIDADE** do serviço, conforme está descrito nos subitens 2.1.2.8. Fator de Criticidade (**FC**), 2.1.2.9. Índice de Atraso da Fase (**IAF**) e 2.1.2.10. Limite do Índice de Atraso da Fase (**LIAF**) deste Anexo.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

No caso de inadimplência, será aplicada advertência conforme definido no item 3 - Penalidades deste Anexo.

2.1.2. Conceitos

2.1.2.1. Data Prevista para o Início da Fase (DPIF)

Corresponde à data prevista para o início da Fase constante de uma OS.

2.1.2.2. Data Prevista para o Fim da Fase (DPFF)

Corresponde à data prevista para a conclusão da Fase constante de uma OS.

2.1.2.3. As datas de Início de Fase e Fim de Fase serão previstas da seguinte forma:

- No caso da Fase de Análise de Requisitos, conforme MDS-MC, por se tratar de serviço contratado por Hora de Serviço Técnico (HST), deverá ser observada a data de início registrada na Ordem de Serviço específica e a quantidade de HST aprovada pela CGTI do MC para a execução da Fase, a partir da qual será obtida a data de término da Fase;
- No caso das demais Fases, contempladas na MDS-MC para o Desenvolvimento ou Manutenção de Sistemas, as datas de início e fim de Fase deverão estar previstas explicitamente no cronograma, constante Plano do Projeto, após este ARTEFATO ter sido considerado Aceito pelo MC.

2.1.2.4. Dias Previstos para Execução da Fase (DPEF)

Corresponde ao número de dias corridos contados entre a **Data Prevista para o Início da Fase** e a **Data Prevista para o Fim da Fase**:

$$\text{DPEF} = \text{DPFF} - \text{DPIF}$$

2.1.2.5. Data Real de Fim da Fase (DRFF)

Corresponde à data de efetiva conclusão da Fase.

2.1.2.6. Dias de Atraso da Fase (DAF)

Corresponde ao número de dias corridos contados entre a **Data Prevista de Fim da Fase** e a **Data Real de Fim da Fase**:

$$\text{DAF} = \text{DRFF} - \text{DPFF}$$

2.1.2.7. Atraso da Fase (AF)

Ocorre atraso quando **Dias de Atraso da Fase (DAF)** for maior do que zero.

2.1.2.8. Fator de Criticidade (FC)

O serviço constante na Ordem de Serviço será classificado como de criticidade, Alta, Média e Baixa. Esta classificação será utilizada para definir o **Fator de Criticidade**, conforme tabela a seguir:



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

Nível de Criticidade do Serviço	Fator de Criticidade
Alta	3,0
Média	2,0
Baixa	1,0

2.1.2.9. Índice de Atraso da Fase (IAF)

Quando ocorre atraso no serviço, apura-se o Índice de Atraso da Fase aplicando-se a fórmula a seguir:

$$\text{IAF} = \text{FC} * \text{DAF} / (\text{DPEF} + k)$$

Nota: “k” é o fator de tolerância e equivale a 10% (dez por cento) de DPEF:

2.1.2.10. Limite do Índice de Atraso da Fase (LIAF)

Corresponde ao nível máximo aceitável para **Índice de Atraso da Fase (IAF)**.

Fica estabelecido que o **Limite do Índice de Atraso da Fase (LIAF)** é igual a **0,2** (dois décimos).

2.1.3. Forma e Momento de Aferição

A aferição será realizada na conclusão de uma Fase.

A CONTRATADA será considerada inadimplente caso haja atraso superior ao limite aceitável, ou seja, se:

$$\text{IAF} > \text{LIAF}$$

2.1.4. Resultado do Indicador de Sucesso de Prazo de Fase (ISPF)

No caso de não haver inadimplência o indicador será zero.

No caso de inadimplência, o indicador é calculado pela fórmula a seguir:

$$\text{Resultado-ISPF} = \text{IAF} - \text{LIAF}$$

2.1.5. Legenda

Sigla	Significado
IPSF	Indicador de Sucesso de Prazo de Fase
DPIF	Data Prevista para o Início da Fase
DPFF	Data Prevista para o Fim da Fase
DPEF	Dias Previstos para Execução da Fase
DRFF	Data Real de Fim da Fase
DAF	Dias de Atraso da Fase
AF	Atraso da Fase



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

FC	Fator de Criticidade
IAF	Índice de Atraso da Fase
ISPF	Resultado do Indicador de Sucesso de Prazo de Fase (Resultado-ISPF)

2.1.6. Exemplo

Para efeito deste exemplo, será considerado o desenvolvimento da Fase de Levantamento de Requisitos, no contexto de uma Ordem de Serviço emitida para a contratação do desenvolvimento de um sistema pela Fábrica de Software:

- a) Prazo global para o desenvolvimento do sistema: **180 dias**
- b) Número de dias previsto para a execução da Fase de Levantamento de Requisitos (DPEF): **20 dias**
- c) Dias de atraso da Fase (DAF) = **4 dias**
- d) Fator de Criticidade do Sistema (FC) = **2**

Cálculo do Índice de Atraso da Fase (IAF):

$$\text{IAF} = \text{FC} * \text{DAF} / (\text{DPEF} + k); \quad k = 10\% \text{ sobre DPEF}$$

$$\text{IAF} = 2 * 4 / (20 + 2);$$

$$\text{IAF} = 8 / 22;$$

$$\text{IAF} = 0,36$$

Considerando que o Limite do Índice de Atraso da Fase (**LIAF**) é igual a **0,2**, obtém-se o Resultado do Indicador **ISPF**:

$$\text{Resultado-ISPF} = \text{IAF} - \text{LIAF}$$

$$\text{Resultado-ISPF} = 0,36 - 0,2$$

$$\text{Resultado-ISPF} = 0,16$$

Logo, neste exemplo, a CONTRATADA seria advertida.

2.2. Indicador de Sucesso de Prazo Global (ISPG)

2.2.1. Definição

Este indicador tem por objetivo definir os critérios mínimos a serem atendidos pela CONTRATADA no que se refere ao cumprimento de prazos para a realização dos serviços de Desenvolvimento ou Manutenção de Sistemas que seguem a Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas do MC (MDS-MC).

A CONTRATADA será considerada inadimplente caso ocorra atraso superior ao tolerável. O atraso considerado tolerável depende do NÍVEL DE CRITICIDADE do serviço, conforme está descrito nos subitens 2.2.2.6. Fator de Criticidade (**FC**),



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

2.2.2.7. Índice de Atraso do Serviço (IAS) e 2.2.2.8. Limite do Índice de Atraso do Serviço (LIAS) deste Anexo.

No caso de inadimplência, será aplicada multa conforme definido no item 3. Penalidades deste Anexo.

2.2.2. Conceitos

2.2.2.1. Data Prevista de Início do Serviço (DPIS)

Corresponde à data prevista para o início do serviço constante de uma OS.

2.2.2.2. Data Prevista de Fim do Serviço (DPFS)

Corresponde à data prevista para a conclusão do serviço constante de uma OS, incluindo as ações corretivas necessárias à conclusão da homologação do serviço, conforme registrado no cronograma, constante do artefato “Documento de Visão”, da Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas do MC, após este cronograma ter sido considerado aceito pelo MC.

2.2.2.3. Dias Previstos para o Serviço (DPS)

Corresponde ao número de dias corridos contados entre a **Data Prevista de Início do Serviço (DPIS)** e a **Data Prevista de Fim do Serviço (DPFS)**, ou seja:

$$\text{DPS} = \text{DPFS} - \text{DPIS}$$

2.2.2.4. Data Real de Fim do Serviço (DRFS)

Corresponde ao término efetivo das Ações Corretivas relativas à conclusão da homologação de todo o serviço constante da Ordem de Serviço.

2.2.2.5. Dias de Atraso do Serviço (DAS)

Corresponde ao número de dias corridos contados entre a **Data Prevista de Fim do Serviço (DPFS)** e a **Data Real de Fim do Serviço (DRFS)**, ou seja:

$$\text{DAS} = \text{DRFS} - \text{DPFS}$$

Ocorre atraso quando **Dias de Atraso do Serviço (DAS)** for maior que a zero.

2.2.2.6. Fator de Criticidade (FC)

O serviço constante na OS será classificado como de criticidade Alta, Média e Baixa. Esta classificação será utilizada para definir o **Fator de Criticidade**, conforme tabela a seguir:

Nível de Criticidade do Serviço	Fator de Criticidade
Alta	3,0
Média	2,0
Baixa	1,0



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

2.2.2.7. Índice de Atraso do Serviço (IAS)

Quando ocorre atraso no serviço, apura-se o **Índice de Atraso do Serviço (IAS)** aplicando-se a fórmula a seguir:

$$\text{IAS} = \text{FC} * \text{DAS} / (\text{DPS} + k)$$

Nota: “k” é o fator de tolerância e equivale a 10% (dez por cento) de DPS:

2.2.2.8. Limite do Índice de Atraso do Serviço (LIAS)

Corresponde ao nível máximo aceitável para **Índice de Atraso do Serviço (IAS)**.

Fica estabelecido que o **Limite do Índice de Atraso do Serviço (LIAS)** é igual a **0,1** (um décimo).

2.2.3. Forma e Momento de Aferição

A aferição será realizada na conclusão do serviço.

A CONTRATADA será considerada inadimplente caso haja atraso superior ao limite aceitável, ou seja, se:

$$\text{IAS} > \text{LIAS}$$

2.2.4. Resultado do Indicador de Sucesso de Prazo Global (ISPG)

No caso de não haver inadimplência o indicador será zero.

No caso de inadimplência, o indicador é calculado pela fórmula a seguir:

$$\text{Resultado-ISPG} = \text{IAS} - \text{LIAS}$$

2.2.5. Legenda

Sigla	Significado
ISPG	Indicador de Sucesso de Prazo Global
DPIS	Data Prevista de Início do Serviço
DPFS	Data Prevista de Fim do Serviço
DPS	Dias Previstos para o Serviço
DRFS	Data Real de Fim do Serviço
DAS	Dias de Atraso do Serviço
FC	Fator de Criticidade
IAS	Índice de Atraso do Serviço
LIAS	Limite do Índice de Atraso do Serviço
ISPG	Resultado do Indicador de Sucesso de Prazo Global (Resultado-ISPG)



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

2.2.6. Exemplo

Para efeito deste exemplo, será considerada uma Ordem de Serviço emitida para a contratação do desenvolvimento de um sistema pela Fábrica de Software:

- a) Prazo global para o desenvolvimento do sistema: **180 dias**
- b) Atraso do Serviço (AS) = **20 dias**
- c) Fator de Criticidade do Sistema (FC) = **2**

Cálculo do Índice de Atraso do Serviço (IAS):

$$\text{IAS} = \text{FC} * \text{DAS} / (\text{DPS} + k); \quad k = 10\% \text{ sobre DPS}$$

$$\text{IAS} = 2 * 20 / (180 + 18);$$

$$\text{IAS} = 40 / 198;$$

$$\text{IAS} = 0,2$$

Considerando que o Limite do Índice de Atraso do Serviço (LIAS) é igual a **0,1**, obtém-se o Resultado do Indicador ISPG:

$$\text{Resultado-ISPG} = \text{IAS} - \text{LIAS}$$

$$\text{Resultado-ISPG} = 0,2 - 0,1$$

$$\text{Resultado-ISPG} = 0,1$$

Logo, neste exemplo, a CONTRATADA seria multada.

2.3. Indicador de Qualidade dos Artefatos (IQA)

2.3.1. Definição

Este indicador tem como objetivo verificar se critérios mínimos de qualidade dos ARTEFATOS foram atingidos pela CONTRATADA, na prestação dos serviços solicitados por meio de uma Ordem de Serviço.

Este indicador só se aplica a serviços em que esteja indicada na OS a adoção da métrica de **ponto de função (PF)**, bem como a utilização da Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas do MC (MDS-MC), ou seja, **não é** aplicável à Fase de Análise de Requisitos, a ser desenvolvida pela CONTRATADA.

Este indicador poderá ser aplicado para a aferição da qualidade de um ou mais artefatos, que, eventualmente, venham a fazer parte de um trabalho maior, em uma entrega parcial ou total da CONTRATADA para efeito de faturamento, conforme determinado no Plano do Projeto.

A quantidade de **não conformidades** aceitável é definida proporcionalmente ao tamanho do serviço, em **pontos de função**, sendo o indicador aferido após a



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

conclusão pela CONTRATADA de todas as ações corretivas, descritas na MDS-MC.

No caso de descumprimento do limite tolerável, nos termos definidos no subitem 2.3.2.5 - Limite do Índice de Não Conformidade (**LINC**) deste Anexo será aplicado advertência ou multa conforme definido no item 3 - Penalidades deste Anexo.

2.3.2. Conceitos

2.3.2.1. Não Conformidade em Artefato (NCA)

Uma NCA é cada e toda não conformidade de um artefato constante no Relatório de Não Conformidades, conforme **Anexo Modelos de Relatórios de Controle** emitido pela CGTI do MC e que acarrete na não ratificação do artefato pelo MC, em qualquer avaliação realizada.

Cada **NCA** é contabilizada no indicador **Total de Não Conformidades em Artefato (TNCA)**, conforme ilustrado no item 2.3.2.2 - Total de Não Conformidade em Artefatos deste Anexo.

O número de **NCA**s será registrado pela CGTI do MC no campo **Total de Erros do Relatório de Não Conformidades** e, também, cada NCA será explicitamente registrada através de sua identificação e do respectivo ajuste solicitado.

2.3.2.2. Total de Não Conformidades nos Artefatos (TNCA)

Corresponde à totalização do número de **NCA**s identificadas pela CGTI do MC, conforme consta no Anexo **Modelos de Relatórios de Controle**, mais especificamente no **Relatório de Não Conformidades** nos Artefatos entregues pela CONTRATADA, relativos à Ordem de Serviço em questão.

2.3.2.3. Pontos de Função de Artefato Entregue (PFAE)

Corresponde ao número de **pontos de função** do serviço entregue pela CONTRATADA e avaliado pela CGTI do MC, considerando as definições de contagem estabelecidas no **Lote 01 – Desenvolvimento e Evolução de Sistemas** do TR.

2.3.2.4. Índice de Não Conformidade em Artefato (INCA)

Corresponde à divisão de **Total de Não Conformidades em Artefato (TNCA)** pelo quantitativo dos **Pontos de Função de Artefato Entregue (PFAE)**, ou seja: **INCA = TNCA / PFAE**

2.3.2.5. Limite do Índice de Não Conformidade (LINC)

Corresponde ao limite máximo aceitável para **Índice de Não Conformidade em Artefato (LINC)**. Fica estabelecido que **LINC = 0,1** (um décimo).

2.3.3. Momento da Aferição

Este indicador será apurado após a conclusão das ações corretivas, relacionadas com as atividades de homologação do Artefato.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

A CONTRATADA será considerada inadimplente caso o **Índice de Não Conformidade em Artefato** seja maior que o índice máximo tolerável, ou seja: **INCA > LINC**

2.3.4. Resultado do Indicador de Qualidade de Artefato (IQA)

No caso de não haver inadimplência o indicador será zero.

No caso de inadimplência, o indicador é calculado pela fórmula a seguir:

$$\text{Resultado-IQA} = \text{INCA} - \text{LINC}$$

2.3.5. Legenda

Sigla	Significado
IQA	Indicador de Qualidade dos Artefatos
NCA	Não Conformidade em Artefato
TNCA	Total de Não Conformidades em Artefato
PFAE	Pontos de Função de Artefato Entregue
INCA	Índice de Não Conformidade em Artefato
LINC	Limite do Índice de Não Conformidade
IQA	Resultado do Indicador de Qualidade de Artefato (Resultado-IQA)

2.3.6. Exemplo

Para efeito deste exemplo, será considerada a elaboração do artefato Documento de Arquitetura do Software, previsto na Fase de Análise e Projeto, no contexto de uma ordem de serviço emitida para a contratação do desenvolvimento de um sistema pela Fábrica de Software:

- a) Pontos de Função de Artefato Entregue (PFAE) = **50**
- b) Total de Não Conformidades em Artefato (TNCA) = **6**

Cálculo do Índice de Não Conformidade em Artefato (**INCA**):

$$\text{INCA} = \text{TNCA} / \text{PFAE}$$

$$\text{INCA} = 6 / 50;$$

$$\text{INCA} = 0,12$$

Considerando que o Limite do Índice de Não Conformidade (**LINC**) é igual a **0,1**, obtém-se o Resultado do Indicador IQA:

$$\text{Resultado-IQA} = \text{INCA} - \text{LINC}$$

$$\text{Resultado-IQA} = 0,12 - 0,1$$

$$\text{Resultado-IQA} = 0,02$$



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

Logo, neste exemplo, a CONTRATADA seria multada.

2.4. Indicador de Qualidade Global do Serviço (IQGS)

2.4.1. Definição

A quantidade de não conformidades aceitável é definida através do **Índice de Não Conformidade do Serviço (INCS)** que é proporcional ao tamanho do serviço medido em **pontos de função**, conforme definido no subitem “2.4.2.5. *Índice de Não Conformidade do Serviço (INCS)*” deste Anexo.

No caso de descumprimento do limite tolerável, definido no subitem “2.4.2.6. *Limite do Índice de Não Conformidade Total (LINCT)*”, será aplicado multa conforme definido no item “3. *Penalidades*” deste Anexo.

Este indicador só se aplica a produtos resultantes do desenvolvimento ou manutenção de sistema mensurados na forma de contagem por pontos de função e, ainda, que a execução tenha sido realizado pela CONTRATADA e seguindo a Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas do MC.

2.4.2. Conceitos

2.4.2.1. Não Conformidade de Serviço

Será considerada **Não Conformidade de Serviço** qualquer funcionamento inadequado ou em desacordo com os requisitos do sistema e que tenha sido identificado a partir da primeira entrega do sistema como estando pronto para a entrada em produção (término da fase “Processo de Transição” do ciclo de Desenvolvimento do MC).

Não serão consideradas **Não Conformidade de Serviço** os funcionamentos inadequados que não tenham sido ocasionados pela CONTRATADA, sejam eles relativos a problemas no ambiente tecnológico do MC, sejam eles problemas previamente existentes no sistema (no caso de serviços de Manutenção).

A identificação de **Não Conformidade de Serviço** pode ocorrer a qualquer momento a partir da entrega do serviço para produção.

A comunicação, por parte do MC, à CONTRATADA sobre a existência de não conformidades e a comunicação, por parte da CONTRATADA, ao MC a respeito da correção das não conformidades, serão efetuadas formalmente, por meio de correspondência oficial.

2.4.2.2. Correção de Não Conformidade de Serviço

Corresponde à ação realizada pela CONTRATADA para a eliminação de não conformidades detectadas.

Uma não conformidade será considerada corrigida após a avaliação e aprovação, pela CGTI do MC, da correção realizada.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

O prazo para correção de não conformidades detectadas em serviços entregues estará, a princípio, inserido no prazo contratado para o Desenvolvimento ou Manutenção do Sistema. O MC poderá, a seu critério e em comum acordo com a CONTRATADA, estabelecer novo prazo para a entrega das correções das não conformidades.

2.4.2.3. Total de Não Conformidades do Serviço (TNCS)

Corresponde à totalização do número de não conformidades identificadas pelo MC no serviço entregue pela CONTRATADA (desenvolvimento ou manutenção de sistema), antes ou depois da fase de homologação.

Quanto à contagem das não conformidades, deverá ser observado o que segue:

- Uma mesma não conformidade será contada mais de uma vez, caso, depois de comunicada pelo MC, a CONTRATADA não consiga eliminá-lo dentro do prazo estabelecido no subitem “2.4.2.2. *Correção de Não Conformidade de Serviço*”, deste Anexo, ou caso o problema seja eliminado, porém volte a ser percebido em momento posterior.

2.4.2.4. Pontos de Função Envolvidos (PFE)

Corresponde ao somatório do número de pontos de função de todos os ARTEFATOS do serviço em questão.

2.4.2.5. Índice de Não Conformidade do Serviço (INCS)

Corresponde à divisão do **Total de Não Conformidades do Serviço (TNCS)** pelo **Pontos de Função Envolvidos (PFE)**, ou seja: $INCS = TNCS / PFE$

2.4.2.6. Limite do Índice de Não Conformidade Total (LINCT)

Corresponde ao limite máximo aceitável para o **Limite do Índice de Não Conformidade do Serviço (LINCT)**.

Fica estabelecido que $LINCT = 0,05$ (cinco centésimos).

2.4.3. Momento da Aferição

A aferição ocorrerá ao final do trabalho de Desenvolvimento ou Manutenção do Sistema em curso e envolverá todo o período contratado para essa atividade.

A CONTRATADA será considerada inadimplente caso o **Índice de Não Conformidade do Serviço (INCS)** seja maior que o **Limite do Índice de Não Conformidade Total (LINCT)**.

2.4.4. Resultado do Indicador de Qualidade Global do Serviço (IQGS)

No caso de não haver inadimplência o indicador será zero.

No caso de inadimplência, o indicador é calculado pela fórmula a seguir:

$$\text{Resultado-IQGS} = INCS - LINCT$$



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

2.4.5. Legenda

Sigla	Significado
IQGS	Indicador de Qualidade Global do Serviço
TNCS	Total de Não Conformidades do Serviço
PFE	Pontos de Função Envolvidos
INCS	Índice de Não Conformidade do Serviço
LINCT	Limite do Índice de Não Conformidade Total
IQGS	Resultado do Indicador de Qualidade Global do Serviço (Resultado-IQGS)

2.4.6. Exemplo

Para efeito deste exemplo, será considerada uma ordem de Serviço emitida para a contratação do desenvolvimento de um sistema pela Fábrica de Software:

- a) Número de Pontos de Função Envolvidos (**PFE**) = **350**
- b) Total de Não Conformidades do Serviço (**TNCS**) = **25**

Cálculo do Índice de Não Conformidade do Serviço (**INCS**):

$$\text{INCS} = \text{TNCS} / \text{PFE}$$

$$\text{INCS} = 25 / 350;$$

$$\text{INCS} = 0,07$$

Considerando que o Limite do Índice de Não Conformidade Total (**LINCT**) é igual a **0,05**, obtém-se o Resultado do Indicador **IQGS**:

$$\text{Resultado-IQGS} = \text{INCS} - \text{LINCT}$$

$$\text{Resultado-IQGS} = 0,07 - 0,05$$

$$\text{Resultado-IQGS} = 0,02$$

Logo, neste exemplo, a CONTRATADA seria multada.

3. Penalidades

Em caso de atraso injustificado no cumprimento de prazos previstos, inexecução total ou parcial do Contrato, ou execução em desacordo com as especificações, por dolo ou culpa exclusiva da CONTRATADA, ficará esta sujeita às seguintes penalidades:

- a) Advertência;
- b) Multa.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

3.1. Aplicação das Penalidades

A aplicação de uma penalidade não prejudica a possibilidade de aplicação, cumulativa, de outras penalidades indicadas no item “3. Penalidades”.

3.1.1. Advertência

No caso de inadimplência da CONTRATADA no **Indicador de Sucesso de Prazo de Fase (ISPF)**, previsto no item “2.1. *Indicador de Sucesso de Prazo de Fase (ISPF)*” deste Anexo, será aplicada a penalidade de advertência.

3.1.2. Multas

No caso de inadimplência da CONTRATADA, em uma Ordem de Serviço, no **Indicador de Sucesso de Prazo Global (ISPG)**, no **Indicador de Qualidade dos Artefatos (IQA)** e/ou no **Indicador de Qualidade Global do Serviço (IQGS)**, previstos nos itens “2.2. *Indicador de Sucesso de Prazo Global (ISPG)*”, “2.3. *Indicador de Qualidade dos Artefatos (IQA)*” e “2.4. *Indicador de Qualidade Global do Serviço (IQGS)*”, respectivamente, deste Anexo, será aplicada multa, calculada da seguinte forma:

$$\text{Multa} = (\text{Resultado-ISPG} + \text{Resultado-IQA} + \text{Resultado-IQGS}) * \text{Valor do Serviço da OS}$$

3.2. Limite

O valor da multa, a que se refere o item “3.1.2. *Multas*”, está limitado a 5% (cinco por cento) do **valor do serviço da Ordem de Serviço**.

Em todos os casos será respeitado o período de **TRANSIÇÃO** previsto no *Lote 01 – Desenvolvimento e Evolução de Sistemas* do TR.

Se, a partir da data de início dos serviços, decorrer mais de duas vezes e meia o prazo definido para execução de todo o serviço, conforme estabelecido. *Prazos para Execução dos Serviços* do TR, sem que o serviço tenha sido homologado, será aplicada multa correspondente a duas vezes o valor estimado da respectiva OS, abatidos os valores de multas já pagos pelo mesmo serviço.

O somatório de todas as multas aplicadas em cada ano, previstas na alínea “b” do item “3. Penalidades” e no subitem “3.1.2. *Multas*” deste Anexo, não poderá ultrapassar **10%** (dez por cento) do **valor global anual do Contrato**.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO
N.º 038/2011-MC

ANEXO XVII
PLANILHA DE ORÇAMENTO PARA OS LOTES 01, 02 E 03

PROCESSO N.º: 53000.039278/2011-02
Tipo de Licitação: MENOR PREÇO POR LOTE
Data: 06/12/2011
Horário: 10:00 horas (horário de Brasília)
Local: www.comprasnet.gov.br

PLANILHA DE CUSTO ESTIMADO PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA(S) PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) A SEREM EXECUTADOS NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES.

CATEGORIA DE SERVIÇO	VALOR TOTAL ESTIMADO R\$
LOTE 01 – DESENVOLVIMENTO E EVOLUÇÃO DE SISTEMAS	6.860.551,13
LOTE 02 – SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE DE TIC	3.825.007,40
LOTE 03 – APOIO AO CONTROLE DE QUALIDADE	1.868.397,20
VALOR TOTAL ESTIMADO PARA OS LOTES 1, 2 E 3	12.553.955,73
Doze milhões, quinhentos e cinquenta e três mil, novecentos e cinquenta e cinco reais e setenta e três centavos.	

OBS: Esta planilha é simplesmente o modelo para demonstração da composição de custos, portanto, cada empresa poderá apresentar a sua própria planilha.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO
N.º 038/2011-MC

ANEXO XVIII
PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS – LOTE 01

PROCESSO N.º: 53000.039278/2011-02
Tipo de Licitação: MENOR PREÇO POR LOTE
Data: 06/12/2011
Horário: 10:00 horas (horário de Brasília)
Local: www.comprasnet.gov.br

Proposta que faz a empresa _____, inscrita no CNPJ (MF) sob o n.º _____ e inscrição estadual n.º _____, estabelecida no(a) _____ (endereço completo), para o fornecimento de _____, conforme estabelecido no **Pregão Eletrônico n.º 038/2011-MC**.

Os nossos preços ofertados na presente licitação são os constantes do quadro seguir:

Categoria de Serviço	Demanda		Valores (R\$)	
	Mês	Ano	Unitário	Total
Serviço de Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	ND	10000 PF		
Serviço de Manutenção de Sistemas	ND	30000 HST		
Valor Total da Proposta				
ND – Valor Não Definido				

Declaro que os valores ofertados estão incluídos todos os tributos, custos, diretos ou indiretos, especialmente os necessários à contratação de seguro, bem como as demais despesas imprescindíveis à execução dos serviços.

.....
 Local e data

.....
 Assinatura e carimbo (representante da empresa)



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO
N.º 038/2011-MC

ANEXO XIX
PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS – LOTE 02

PROCESSO N.º: 53000.039278/2011-02
Tipo de Licitação: MENOR PREÇO POR LOTE
Data: 06/12/2011
Horário: 10:00 horas (horário de Brasília)
Local: www.comprasnet.gov.br

Proposta que faz a empresa _____, inscrita no CNPJ (MF) sob o n.º _____ e inscrição estadual n.º _____, estabelecida no(a) _____ (endereço completo), para o fornecimento de _____, conforme estabelecido no **Pregão Eletrônico n.º 0382011-MC**.

Os nossos preços ofertados na presente licitação são os constantes do quadro seguir:

Categoria de Serviço	Demanda		Valor (R\$)	
	Nível de Serviço		Mês	Ano
Serviço de Operação da Central de Atendimento ao Usuário – <i>Help Desk</i>	SLA	SLA		
Serviço de Atendimento Local ao Usuário	SLA	SLA		
Serviço de Operação de <i>DataCenter</i>	SLA	SLA		
Serviço de Administração, Operação e Monitoramento dos Ativos de Rede	SLA	SLA		
Serviço de Administração de Banco de Dados	SLA	SLA		
Valor Total do Objeto				

Deslocamentos

	Quantidade	Valor Unitário	Total
Trechos Aéreos	216	R\$ 258,69	R\$55.877,04
Embarques	216	R\$20,66	R\$4.462,56
Diárias	324	R\$200,60	R\$64.994,40
Valor Total dos Deslocamentos			R\$125.334,00

Valor Total da Proposta = (Valor Total do Objeto + Valor Total dos Deslocamentos)



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

Valor Total da Proposta: R\$ _____

Declaro que os valores ofertados estão incluídos todos os tributos, custos, diretos ou indiretos, especialmente os necessários à contratação de seguro, bem como as demais despesas imprescindíveis à execução dos serviços.

.....
Local e data

.....
Assinatura e carimbo (representante da empresa)



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO
N.º 038/2011-MC

ANEXO XX
PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS – LOTE 03

PROCESSO N.º: 53000.039278/2011-02
Tipo de Licitação: MENOR PREÇO POR LOTE
Data: 06/12/2011
Horário: 10:00 horas (horário de Brasília)
Local: www.comprasnet.gov.br

Proposta que faz a empresa _____, inscrita no CNPJ (MF) sob o n.º _____ e inscrição estadual n.º _____, estabelecida no(a) _____ (endereço completo), para o fornecimento de _____, conforme estabelecido no **Pregão Eletrônico n.º 038/2011-MC**.

Os nossos preços ofertados na presente licitação são os constantes do quadro seguir:

Categoria de Serviço	Demanda		Valor (R\$)	
	Mês	Ano	Unitário	Ano
Serviço de Auditoria, Métrica e Qualidade.	ND	12.096 HST		

ND – Valor Não Definido

Declaro que os valores ofertados estão incluídos todos os tributos, custos, diretos ou indiretos, especialmente os necessários à contratação de seguro, bem como as demais despesas imprescindíveis à execução dos serviços.

.....
Local e data

.....
Assinatura e carimbo (representante da empresa)



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO
N.º 038/2011-MC

ANEXO XXI - MINUTA DE CONTRATO – LOTE 01

PROCESSO N.º: 53000.039278/2011-02
Tipo de Licitação: MENOR PREÇO POR LOTE
Data: 06/12/2011
Horário: 10:00 horas (horário de Brasília)
Local: www.comprasnet.gov.br

**CONTRATO ADMINISTRATIVO, QUE ENTRE
SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO
DO MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, E A
EMPRESA _____.**

A União, por intermédio do **MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 00.394.437/0003-19, com sede na Esplanada dos Ministérios, Bloco R, em Brasília - DF, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo seu Subsecretário de Planejamento, Orçamento e Administração, Senhor **ULYSSES CESAR AMARO DE MELO**, portador da Cédula de Identidade nº 639.397 – SSP/DF e CPF nº 291.260.291-20, com competência para assinar contratos, nos termos do Art. 90, Inciso VI, do Regimento Interno aprovado pela Portaria do Ministério das Comunicações nº 11, de 26 de janeiro de 2011, publicada no DOU do dia 28 de janeiro de 2011 e de outro lado, a empresa _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, com sede _____, doravante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato pelo seu _____, Senhor _____, brasileiro, _____, portador da Cédula de Identidade nº _____ SSP/____ e CPF nº _____, tendo em vista o que consta no Processo nº 53000.039278/2011-02 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, das Instruções Normativas SLTI/MP N.º 02, de 30 de abril de 2008 e nº 04, DE 12 de novembro de 2010, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010 e demais normais correlatas, resolvem celebrar o presente Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº 0xx/2011-MC, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

- 1.1 O presente Contrato tem por objeto a contratação de empresa(s) para prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) a serem executados no âmbito do Ministério das Comunicações, em conformidade com os termos do Edital de Pregão Eletrônico nº 0xx/2011-MC e da(s) proposta(s) apresentada(s) pela(s) **CONTRATADA(S)**, que ficam fazendo parte deste instrumento contratual, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA - ESCOPO DOS SERVIÇOS

2.1 LOTE 01 – DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS DE TIC



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 2.1.1 A prestação de serviços técnicos neste Lote se dará por meio de fábrica de software. Entende-se por fábrica de software uma organização que provê serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas de TIC segundo processos bem definidos e auditáveis, com apoio de tecnologias de mercado, que permitam o estabelecimento aferível de metas de qualidade e prazos, além de reconhecer e lidar com oportunidades de melhoria do seu processo de trabalho;
- 2.1.2 No contexto deste processo licitatório, a Licitante proverá uma linha de produção e manutenção de sistemas de informações que atendam às necessidades das áreas específicas do Ministério, a partir da formalização de todas as atividades e produtos, com etapas e tarefas bem definidas, desde a produtividade da linha de produção até a qualidade final;
- 2.1.3 A qualidade dos produtos de software está diretamente relacionada ao seu processo de trabalho padronizado, o qual deverá ser, comprovadamente, de alta qualidade e que vise melhorias contínuas, notadamente quanto às seguintes características:
- 2.1.3.1 **Abrangência** – deve definir todo o ciclo de vida dos sistemas de informação, incluindo as macro-atividades, documentos internos e externos, padrões relacionados e restrições;
 - 2.1.3.2 **Profundidade** – deve definir os aspectos do processo de trabalho em diferentes níveis de abstração, incluindo todas as conexões entre atividades, fases e produtos do trabalho;
 - 2.1.3.3 **Flexibilidade** – deve estar apto a descrever tanto as atividades contínuas, como a análise de requisitos, projeto e implementação, quanto as atividades pontuais, tais como inspeções para avaliação de progresso e qualidade;
 - 2.1.3.4 **Praticidade** – deve garantir adaptação a diferentes tipos de projetos;
 - 2.1.3.5 **Facilidade de medição** – deve facilitar a gerência e a visibilidade do desempenho das atividades por meio de métricas de processo;
 - 2.1.3.6 **Passível de auditoria** – deve ser específico e concreto o suficiente para que agentes independentes tenham o mesmo julgamento sobre o uso do processo que está sendo seguido;
 - 2.1.3.7 **Aptidão ao desenvolvimento** – deve incluir a provisão para solicitação de mudanças.
 - 2.1.3.8 Os serviços a serem demandados para a fábrica de software serão identificados pela CGTI do Ministério e, então, serão emitidas ordens de serviços que autorizarão a execução dos serviços pela **CONTRATADA**. Este procedimento encontra respaldo no Acórdão n. 786/2006, Plenário do TCU.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 2.1.3.9 As atividades serão divididas em 2 (duas) partes, sendo que cada uma destas partes deverão ser realizadas da seguinte maneira:
- 2.1.3.9.1 A **CONTRATADA** deverá manter nas dependências do Ministério das Comunicações todos os profissionais relacionados a Levantamento e Análise de Requisitos, Manutenção do Modelo de Dados, Testes Funcionais, além de uma equipe de desenvolvedores para suporte em sistemas legados e manutenções corretivas em sistemas em produção;
 - 2.1.3.9.2 A **CONTRATADA** deverá manter em dependência própria toda a equipe de desenvolvimento, análise de sistemas e testes unitários;
 - 2.1.3.9.3 O **CONTRATANTE** poderá, dependendo de sua necessidade, modificar a alocação das equipes apresentadas nos itens 3.1.3.9.1 e 3.1.3.9.2.
- 2.1.3.10 Com a finalidade de garantir a exatidão dos ambientes de teste, homologação e produção, o **CONTRATANTE** manterá em suas dependências os três ambientes, bem como a ferramenta de controle de versionamento;
- 2.1.3.11 A **CONTRATADA** deverá manter com o **CONTRATANTE** um enlace de comunicação de dados privado para a comunicação entre as partes. Este enlace de comunicação de dados é de responsabilidade da **CONTRATADA** do Lote 01 e deverá ter as garantias e qualidades suficientes para que a **CONTRATADA** atenda as exigências do Lote 01. Este serviço deverá ser fornecido sem qualquer ônus para o **CONTRATANTE**;
- 2.1.3.12 Falhas, quaisquer que sejam elas, no enlace de comunicação ou no projeto e no dimensionamento do mesmo, não poderão ser objetos de justificativa para não atendimento dos níveis de serviços acordados nas Ordens de Serviço.
- 2.1.3.13 Visando acompanhar o processo de desenvolvimento de sistemas, conferir e garantir a qualidade dos trabalhos em andamento, as atividades de desenvolvimento de sistemas serão auditados pela CGTI do MC com o apoio da empresa vencedora do Lote 03 – “Apoio ao Controle de Qualidade” a qualquer tempo e sem agendamento prévio.
- 2.1.3.14 Do ponto de vista técnico, a prestação de serviços neste Lote 01 envolverá as seguintes atividades:
- 2.1.3.14.1 Gerenciamento de projetos, utilizando metodologias e, também, ferramentas informatizadas;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 2.1.3.14.2 Levantamento e análise de requisitos utilizando metodologias e ferramentas compatíveis com o ambiente tecnológico do **CONTRATANTE**;
- 2.1.3.14.3 Análise e projetos de sistemas de informação;
- 2.1.3.14.4 Testes unitários, funcionais e de performance, utilizando procedimentos adequados de versionamento, metodologia e ferramentas automatizadas;
- 2.1.3.14.5 Documentação completa de todas as fases do desenvolvimento dos sistemas;
- 2.1.3.14.6 Homologação dos sistemas;
- 2.1.3.14.7 Apoio à implantação dos sistemas;
- 2.1.3.14.8 Gestão de qualidade de software, com o uso de ferramentas específicas para testes de sistemas;
- 2.1.3.14.9 Integração de sistemas em plataformas heterogêneas utilizando as tecnologias compatíveis com o ambiente tecnológico do **CONTRATANTE**;
- 2.1.3.14.10 Desenvolvimento e manutenção de aplicações para *sites* Internet e *intranet*;
- 2.1.3.14.11 Mensuração de software, por meio de análise de pontos de função;
- 2.1.3.14.12 Utilização da Metodologia de Administração de Dados do Ministério das Comunicações (MAD-MC);
- 2.1.3.14.13 Gestão de Configuração e de Mudança;
- 2.1.3.14.14 Utilização da Modelo de Desenvolvimento de Software e a Arquitetura de Software do Ministério das Comunicações, conforme os anexos II e III;
- 2.1.3.14.15 Suporte aos sistemas desenvolvidos;
- 2.1.3.14.16 Treinamento/repasso de tecnologia para os usuários dos sistemas.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.1 As condições para execução dos serviços estão disciplinadas no Termo de Referência – Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico n.º 0xx/2011-MC, que fica fazendo parte integrante deste Contrato, independentemente de transcrição.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

CLÁUSULA QUARTA – DA GARANTIA DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

- 4.1 Os trabalhos executados pela **CONTRATADA** terão garantia total durante o período de vigência do contrato e de 6 (seis) meses após o encerramento do contrato, comprometendo-se a **CONTRATADA** a efetuar as necessárias correções sem ônus adicionais para o MC, mesmo que o tempo para a correção ultrapasse este período
- 4.2 Durante este período qualquer defeito no sistema ou não correspondência aos requisitos especificados deverão ser reparados sem ônus para o **CONTRATANTE**. A garantia deverá incluir todos os sistemas desenvolvidos e todas as ferramentas utilizadas no projeto, sejam elas livres ou licenciadas. As manutenções poderão ser motivadas por eventuais impropriedades detectadas nos procedimentos desenvolvidos. Neste caso, caberá uma decisão conjunta, devidamente documentada, ressaltando os aspectos positivos ou imprescindíveis que justifiquem o empreendimento.

4.3 SUPORTE TÉCNICO

- 4.3.1 O suporte técnico aos sistemas deverão ser prestados durante todo o período de garantia, sem qualquer ônus adicional para o **CONTRATANTE**.
- 4.3.2 A **CONTRATADA** deverá especificar a equipe encarregada do atendimento e do suporte técnico aos sistemas, fornecendo nomes, telefones, fax e endereços eletrônicos (e-mail) para o encaminhamento de chamadas remotas da equipe do **CONTRATANTE**;
- 4.3.3 Será efetuado mediante contato telefônico e *on-site*, dependendo da necessidade, a critério da equipe do **CONTRATANTE**, para:
- 4.3.3.1 Resolução de problemas, dúvidas de configuração e utilização do sistema;
- 4.3.3.2 Correção de erros em quaisquer etapas do processo de desenvolvimento ou implantação, inclusive a reparação de dados e problemas em outros sistemas integrados ao mesmo afetado pelo erro;
- 4.3.3.3 Prover solução de problemas críticos reportados no prazo máximo estipulado na TABELA 06 do Termo de Referência;
- 4.3.3.4 Instalação e configuração de novas versões do sistema, com a correção dos erros detectados e também a entrega da documentação atualizada das alterações efetuadas no aplicativo.

CLÁUSULA QUINTA – DO TREINAMENTO

- 5.1 O treinamento no uso dos sistemas deverá ser viabilizado conforme Plano de Treinamento que deverá contemplar todo o período de vigência do contrato, em eventos específicos de capacitação/treinamento e consubstanciada com documentos técnicos ou manuais específicos, sem ônus para o **CONTRATANTE**.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 5.2 A **CONTRATADA** deverá elaborar plano de treinamento conforme descrição abaixo:
- a) Definição do público alvo, multiplicadores e equipe de suporte;
 - b) Definição da programação e carga horária;
 - c) Elaboração da proposta de conteúdo do treinamento;
 - d) Homologação da proposta pelo usuário gestor;
 - e) Elaboração de material e agenda do treinamento;
 - f) Elaboração de questionário de avaliação do usuário;
 - g) Elaboração de pesquisa de satisfação do usuário sobre o treinamento aplicado.
- 5.3 O plano de treinamento deverá ser previamente aprovado pelos Gestores do Ministério das Comunicações.
- 5.4 O treinamento a ser ministrado aos usuários finais do sistema deverá focalizar a parte operacional do sistema com todas as suas funcionalidades.
- 5.5 O treinamento direcionado para os técnicos do Ministério das Comunicações deverá ser focado na solução adotada de forma que haja transferência do conhecimento da tecnologia utilizada no desenvolvimento do sistema e também na utilização do mesmo.

CLÁUSULA SEXTA – DO DIREITO AUTORAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL
--

- 6.1 O Ministério das Comunicações para todos os efeitos da aplicação da Lei no 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador e regulamentos correlatos, deverá ser o único proprietário da licença para utilização do sistema, devendo, para tanto, a **CONTRATADA** ceder ao Ministério das Comunicações, mediante cláusula contratual:
- a) O direito de propriedade intelectual do software desenvolvido, de forma permanente, logo após o recebimento definitivo, permitindo ao MC distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações de licenças restritivas;
 - b) O projeto, suas especificações técnicas, documentação, códigos-fonte de programas, bases de dados, dados de identificação dos técnicos desenvolvedores e todos os produtos gerados na execução do contrato, para instrução de processo de registro do Sistema no Instituto Nacional de Propriedade Intelectual (INPI) pelo **CONTRATANTE**;
 - c) Os direitos permanentes de instalação e uso do software, incluindo as licenças de uso das ferramentas de produtividade utilizadas para o desenvolvimento do sistema e necessárias para sua manutenção corretiva e/ou evolutiva e todos os arquivos e programas necessários ao funcionamento do sistema a partir de ambiente computacional único, independentemente do número de servidores, processadores utilizados e de usuários simultâneos;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- d) Os direitos permanentes de uso e instalação sobre todas as adequações ao software e atualizações corretivas ou a arquivos e rotinas a ele associadas, desenvolvidas em decorrência do Contrato, sem ônus adicionais ao **CONTRATANTE**;
- e) Os direitos a serviços de suporte à instalação, administração e uso do software e de arquivos auxiliares durante todo o período de vigência do Contrato, sem ônus adicionais ao **CONTRATANTE**.
- 6.2 Desta forma, todos os direitos autorais da solução, documentação, “scripts”, códigos-fonte, bases de dados e congêneres desenvolvidos durante a execução dos produtos são do MC, ficando proibida a sua utilização pela **CONTRATADA** sem a autorização expressa do **CONTRATANTE**.
- 6.3 A **CONTRATADA** não poderá repassar a terceiros os códigos fontes, bem como qualquer informação sobre a arquitetura, documentação, assim como dados trafegados no sistema e os produtos desenvolvidos e entregues no projeto, em nenhuma hipótese, ficando responsável juntamente com o **CONTRATANTE** por manter a integridade dos dados e códigos fontes durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução do contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO SIGILO

- 7.1 A **CONTRATADA** será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sem a explícita autorização do **CONTRATANTE**, sob pena de Lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo **CONTRATANTE** a tais documentos.

CLÁUSULA OITAVA - DA VIGÊNCIA

- 8.1 O prazo de duração do contrato será de 12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura, podendo este ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, a critério do **CONTRATANTE**, limitado ao período de 60 (sessenta) meses, conforme inciso II do art. 57 da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 9.1 Executar os serviços em conformidade com o solicitado nas Ordens de Serviço (OS), conforme as definições deste Contrato e do Termo de Referência, e em conformidade com a metodologia, tecnologia e infraestrutura adotadas pelo **CONTRATANTE**.
- 9.2 A **CONTRATADA** deverá manter alocado em suas dependências, um preposto, que deverá ser indicado pela mesma.
- 9.3 O preposto atuará como representante da empresa e atuará como Gestor da **CONTRATADA**.
- 9.4 Dar ciência ao **CONTRATANTE**, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 9.5 Corrigir às suas expensas, todos os defeitos, erros, incorreções, falhas, imperfeições ou omissões e quaisquer outras irregularidades nos serviços executados, observando os prazos estipulados para cada OS e os níveis de qualidade exigidos, mesmo após o encerramento do contrato, desde que durante o período de garantia estabelecido na Cláusula Sexta deste **Contrato**, e, ainda, que os fontes dos programas entregues pela **CONTRATADA** não tenham sido alterados, exceto nas hipóteses previstas no Contrato. Ao não cumprimento desta condição por parte da **CONTRATADA** aplicar-se-á a penalidade correspondentes.
- 9.6 Dar garantia dos serviços prestados durante a vigência do contrato e pelo período de 06 (seis) meses, contados a partir da data de encerramento do contrato, desde que as fontes dos programas entregues pela **CONTRATADA** não tenham sido alterados, ressalvada a hipótese prevista no contrato.
- 9.7 Assumir como própria, as alterações que o **CONTRATANTE**, em caso de emergência, venha a efetuar nos programas e documentos desenvolvidos pela **CONTRATADA**, sem prejuízo da garantia anteriormente mencionada. Para tanto, quaisquer alterações efetuadas deverão ser comunicadas à **CONTRATADA** até o segundo dia útil subsequente à alteração.
- 9.8 Disponibilizar ao **CONTRATANTE** os códigos fontes de todos os programas desenvolvidos, bem como as bibliotecas utilizadas e toda a documentação correspondente aos sistemas desenvolvidos em software compatível com os do **CONTRATANTE**.
- 9.9 Alocar equipe técnica e administrativa para a execução dos serviços objeto deste Contrato em quantidade suficiente e com nível de conhecimento técnico compatível, de modo a cumprir os prazos estabelecidos e garantir a qualidade dos serviços.
- 9.10 Atender prontamente as solicitações do **CONTRATANTE** para a troca de qualquer profissional que interaja com seus empregados por motivos de conduta, qualidade dos serviços, produtividade ou conhecimentos técnicos insuficientes.
- 9.11 Disponibilizar equipe técnica suficiente para cada fase do projeto, acatando, ainda, o calendário de feriados e o horários de trabalho praticados pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação do **CONTRATANTE**.
- 9.12 Manter ambiente de hardware e software compatíveis com aqueles especificados pelo **CONTRATANTE**, inclusive no que diz respeito às versões destes. Esta condição também deverá ser mantida durante o período de garantia dos produtos desenvolvidos.
- 9.13 As medições de pontos de função realizadas pela **CONTRATADA** deverão estar de acordo com as regras estipuladas pelo Manual de Práticas de Contagem, versão 4.2.1 da IFPUG (International Function Point User Group).
- 9.14 Executar os serviços, nos prazos definidos, de acordo com os padrões de documentação e qualidade exigidos pelo **CONTRATANTE**, entregando todos os produtos verificados e livres de erros, inclusive elaborando e executando os testes dos programas confeccionados, consoante com a metodologia, normas e padrões estabelecidos pelo **CONTRATANTE**.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 9.15 O Gerente Técnico da **CONTRATADA** deverá estar disponível em horário comercial nas dependências do **CONTRATANTE** para receber as demandas formalmente solicitadas pelo **CONTRATANTE**.
- 9.16 Permitir, a técnicos indicados pelo **CONTRATANTE**, para fins de fiscalização, acesso irrestrito às instalações da **CONTRATADA**, onde estejam sendo realizados os serviços relativos ao Contrato.
- 9.17 Prestar prontamente os esclarecimentos pertinentes ao à execução do Contrato que forem solicitados pelo **CONTRATANTE**.
- 9.18 Resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, planejamento de atividades, correção de situações adversas e atender de imediato as reclamações e / ou solicitações do **CONTRATANTE**.
- 9.19 Para atendimento ao **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá manter estrutura de atendimento, cujo telefone deverá ser devidamente informado para acionamento do respectivo serviço. Caso o **CONTRATANTE** entenda necessário, a **CONTRATADA** deverá deslocar o responsável pelo serviço para a sede do **CONTRATANTE**.
- 9.20 Guardar sigilo absoluto sobre os detalhes e dados do objeto da prestação de serviços, respondendo legalmente pela inobservância deste item, inclusive após o término do contrato.
- 9.21 Será vedado à **CONTRATADA** caucionar ou utilizar este Contrato, para qualquer operação financeira.
- 9.22 A **CONTRATADA** obriga-se a manter durante toda a vigência contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições que a habilitaram e qualificaram para a participação no procedimento que resultou neste contrato.
- 9.23 Disponibilizar canal (Internet ou telefone) para recebimento de demandas de manutenção corretiva, em sistemas que estão em produção, 7 dias por semana 24 horas por dia.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA
--

- 10.1 Eximir o **CONTRATANTE** de qualquer solidariedade, responsabilidade, pagamento de taxas, impostos e multas decorrente de todo e qualquer tipo de atuação ou ação que venha a realizar em decorrência da prestação dos serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais.
- 10.2 Adquirir, instalar e personalizar sua infraestrutura tecnológica necessária para desenvolvimento dos serviços contratados.
- 10.3 Treinar sua equipe técnica para uso da infraestrutura, ferramentas tecnológicas e padrões necessários ao desenvolvimento dos serviços contratados.
- 10.4 Assumir o ressarcimento de todas as perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que por ventura venham a ocorrer nas informações do **CONTRATANTE**, quando estas estiverem sob sua responsabilidade.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 10.5 Assumir o ressarcimento de todos os danos em equipamentos ou instalações, bem como alterações nas informações que porventura venham a ocorrer no ambiente do **CONTRATANTE**, quando do uso ou manipulação desses equipamentos, instalações ou informações.
- 10.6 Assumir o ressarcimento de quaisquer danos e/ou prejuízos causados por ela e seus prepostos ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, ainda que a execução dos serviços seja fiscalizada pelo **CONTRATANTE**.
- 10.7 O **CONTRATANTE** reserva-se o direito de reter quaisquer créditos da **CONTRATADA** na importância necessária ao ressarcimento de tais danos indicados acima e/ou prejuízos, desde que estes já tenham sido comunicados à **CONTRATADA** com antecedência de 10 (dez) dias corridos.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 11.1 Pagar mensalmente à **CONTRATADA** os valores relativos à evolução dos serviços aprovados pelos gestores responsáveis do **CONTRATANTE**, conforme as Ordens de Serviço e Termos de Aceite.
- 11.2 Notificar à **CONTRATADA** qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços.
- 11.3 Comunicar por escrito à **CONTRATADA**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de início de vigência, as modificações realizadas na Metodologia de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas, na Arquitetura de Sistemas ou na Infraestrutura de Tecnologia de Informação, que impliquem em mudanças no desenvolvimento de aplicativos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA GESTÃO DO CONTRATO E FISCALIZAÇÃO

- 12.1 O **CONTRATANTE**, por meio de representante nomeado pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação, fiscalizará a execução dos serviços que são objeto desse Contrato, não significando esta fiscalização redução ou supressão da responsabilidade da **CONTRATADA** por eventual erro, falha ou omissão, exceto se decorrentes de determinações emanadas do **CONTRATANTE**, das quais a **CONTRATADA** tenha discordado, por escrito, com a antecedência necessária para não prejudicar o andamento dos serviços.
- 12.2 A fiscalização do contrato será exercida pelos seguintes fiscais:
- 12.2.1 Gestor do contrato: servidor com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato;
- 12.2.2 Fiscal técnico do contrato: servidor responsável pela fiscalização técnica do contrato;
- 12.2.3 Fiscal administrativo do contrato: servidor representante da área administrativa, responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 12.2.4 Fiscal requisitante do contrato: servidor: servidor com atribuição de fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da informação.
- 12.3 Para isso, o **CONTRATANTE** registrará em relatório as deficiências verificadas na execução dos serviços encaminhando o mesmo na forma de notificações à **CONTRATADA** para a imediata correção das irregularidades apontadas, sem que isto signifique prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Contrato.
- 12.4 Objetivando assegurar ao **CONTRATANTE** eficiente coordenação, a **CONTRATADA** obriga-se a indicar um representante e o seu substituto eventual para responder, perante ao **CONTRATANTE**, pelo gerenciamento técnico e comercial do Contrato até o total cumprimento das obrigações assumidas.
- 12.5 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar, sem custos adicionais, ferramenta *on-line* para acompanhamento dos projetos.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA EXECUÇÃO FINANCEIRA

- 13.1 A despesa com a execução deste Contrato correrá à conta de Créditos Orçamentários consignada no Orçamento Geral da União para 2011, a cargo do **CONTRATANTE**, Programa de Trabalho n.º *****, Elemento de Despesa n.º *****, Fonte de Recursos n.º *****.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 14.1 Para atender às despesas do presente Contrato foi emitida a Nota de Empenho n.º *****, datada de ***/**/***** no valor de R\$ ***** (*****), sem prejuízo da emissão de reforços ou anulações em razão da disponibilidade orçamentária ou em decorrência de alterações no Programa de Trabalho ou, ainda, novas determinações legais.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DOS VALORES E DA FORMA DE PAGAMENTO

- 15.1 O **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, pela execução dos serviços prestados, o valor mensal de R\$ ***** (*****), perfazendo o valor global anual de R\$ ***** (*****), composto conforme planilhas de custos e formação de preços em Anexo I deste Instrumento.
- 15.2 Os pagamentos serão efetuados mensalmente, mediante a apresentação de Nota Fiscal, em duas vias, juntamente com as Ordens de Serviços aprovadas, por meio de ordem bancária, creditada na conta corrente da **CONTRATADA**, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da realização dos serviços, contados da data de aceitação e atesto dos serviços realizados pelo setor competente do Ministério das Comunicações.
- 15.3 Os pagamentos serão efetuados da seguinte forma:
- 15.3.1 **LOTE 1:** O pagamento será efetuado de acordo com a demanda, dependente dos produtos entregues e mediante aceite pelo setor competente do **CONTRATANTE**;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 15.4 O primeiro faturamento, para fins de ajuste, deverá corresponder aos dias do mês de assinatura do Contrato, e os seguintes deverão ser faturados considerando o mês integral.
- 15.5 Para execução do pagamento, a **CONTRATADA** deverá fazer constar da Nota Fiscal/Fatura correspondente, emitida, sem rasura, em letra bem legível, em nome do **CONTRATANTE**, contendo o CNPJ do mesmo, o nome do Banco, o número de sua conta bancária e a respectiva agência. Caso a **CONTRATADA** seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal/fatura, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.
- 15.6 Os pagamentos serão realizados por meio de Ordem Bancária, para créditos em conta mediante a apresentação da Nota Fiscal/ Fatura discriminativa, devidamente atestada, e dos comprovantes de recolhimento dos encargos sociais e, quando for o caso, de multas aplicadas.
- 15.7 No caso de incorreção no documento de cobrança, este será restituído à **CONTRATADA** para as correções solicitadas. Nesta hipótese, o prazo de pagamento será contado da data de regularização do serviço ou do documento fiscal, a depender do evento, não respondendo o **CONTRATANTE** por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.
- 15.8 Nos termos do artigo 36, § 6º, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a **CONTRATADA**:
- 15.8.1 Não produziu os resultados acordados;
- 15.8.2 Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- 15.8.3 Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 15.9 O pagamento será efetuado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta-corrente indicados pela **CONTRATADA**.
- 15.10 Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária.
- 15.11 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 15.12 A **CONTRATADA** regularmente optante pelo Simples Nacional não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 15.13 Os casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a **CONTRATADA** não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo **CONTRATANTE**, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$$I = (TX)$$

$$I = (6/100)$$

$$I = 0,00016438$$

$$365$$

TX = Percentual da taxa anual
= 6%.

- 15.14 O pagamento será efetuado após a verificação da regularidade do licitante vencedor junto ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores (SICAF – Certificado de Regularidade da Previdência, Certificado de Regularidade do FGTS, Certificado de Regularidade quanto à Dívida Ativa da União e Certificado de Regularidade de Débitos de Tributos e Contribuições Federais, estaduais e municipais).
- 15.15 Não será efetuado qualquer pagamento à **CONTRATADA**, enquanto houver pendência de liquidação da obrigação, em virtude de penalidade imposta à **CONTRATADA** ou inadimplência contratual, inclusive quanto a não apresentação do demonstrativo dos serviços prestados.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA REPACTUAÇÃO DE PREÇOS

- 16.1 Será permitida a repactuação do Contrato, desde que seja observado o interregno mínimo de 01 (um) ano, a contar da data limite para apresentação das propostas, ou da data do orçamento a que a proposta se referir, ou da data da última repactuação, visando a adequação aos novos preços de mercado, com base na variação dos componentes dos custos ocorrida no período, devidamente justificada e demonstrada em planilha analítica, nos termos do Decreto nº 2.271, de 07 de julho de 1997 e IN/SLTI-MP nº 02, de 30 de abril de 2008.
- 16.2 O Ministério das Comunicações deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com os praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.
- 16.3 A **CONTRATADA** deverá obrigatoriamente apresentar planilha aberta de composição dos seus custos, a título de futuras repactuações.
- 16.4 Caberá à **CONTRATADA** efetuar os cálculos relativos à repactuação e submetê-los a apreciação do **CONTRATANTE**.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 16.5 O prazo para o exercício do direito à repactuação se inicia na data do fato que desequilibrou financeiramente o contrato e se exaure na data da prorrogação contratual subsequente, sendo que, se não for requerida de forma tempestiva, haverá a preclusão do direito do contratado à repactuação.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

- 17.1 Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a **CONTRATADA** que:
- 17.1.1 Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
 - 17.1.2 Ensejar o retardamento da execução do objeto;
 - 17.1.3 Fraudar na execução do contrato;
 - 17.1.4 Comportar-se de modo inidôneo;
 - 17.1.5 Cometer fraude fiscal;
 - 17.1.6 Não manter a proposta.
- 17.2 A **CONTRATADA** que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
- a) Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para o **CONTRATANTE**;
 - b) Multa de mora no percentual de 1,5% (um vírgula cinco por cento) por dia de atraso no descumprimento das obrigações assumidas, incidente sobre o valor do contrato, até a data do efetivo adimplemento, observado o limite de 10 (dez) dias, uma vez comunicada oficialmente;
 - b.1) A multa moratória será aplicada a partir do 10º (décimo) dia útil da inadimplência, contado da data definitiva para o regular cumprimento da obrigação;
 - c) Multa compensatória no percentual de 10% (dez por cento) do valor do Contrato, no caso de descumprimento parcial ou total de qualquer obrigação pactuada;
 - d) Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão ou entidade Contratante, pelo prazo de até 5 (cinco) anos;
 - e) Impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos;
 - f) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a **CONTRATADA** ressarcir o **CONTRATANTE** pelos prejuízos causados;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 17.3 Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, a **CONTRATADA** ou aos profissionais que:
- 17.3.1 Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 17.3.2 Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar o objeto da licitação.
- 17.3.3 Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 17.4 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à **CONTRATADA**, observando-se o procedimento previsto na Lei n.º 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei n.º 9.784, 1999.
- 17.5 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração. Observando o princípio da proporcionalidade.
- 17.6 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA GARANTIA CONTRATUAL
--

- 18.1 Como garantia integral de todas as obrigações assumidas, inclusive indenizações a terceiros e multas que venham a ser aplicadas, conforme o disposto no art. 56, da Lei nº 8.666/93, a **CONTRATADA**, na assinatura do Instrumento Contratual, prestará a garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, sendo liberada após o término da vigência do mesmo.
- 18.1.1 A garantia estipulada no item anterior poderá ser efetuada por qualquer uma das seguintes modalidades:
- I Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;
 - II Seguro-garantia;
 - III Fiança bancária.
- 18.2 Em se tratando de garantia prestada através de caução em dinheiro, a mesma deverá ser recolhida junto à Caixa Econômica Federal, em conta específica, sendo que esta será devolvida atualizada monetariamente, nos termos do § 4º, do Art. 56, da Lei n.º 8.666/93.
- 18.3 Se a garantia for utilizada em pagamento de qualquer obrigação, a **CONTRATADA** obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data em que for notificada pelo **CONTRATANTE**.
- 18.4 Quando a garantia for prestada na modalidade de títulos da dívida pública, estes deverão ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda, nos termos do art. 56, §1º, inciso I, da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO AUMENTO OU DA SUPRESSÃO DO CONTRATO

19.1 Por interesse do **CONTRATANTE**, o valor inicial ou atualizado do Contrato poderá ser aumentado ou suprimido até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), conforme disposto no artigo 65, parágrafos 1º e 2º, da Lei n.º 8.666/93, podendo as supressões ultrapassarem esse limite desde que resultante de acordo entre as partes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

20.1 Havendo necessidade de alteração contratual, aplique-se subsidiariamente, no que couber, o artigo 65 da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA RESCISÃO

21.1 Constituem motivos para rescisão do Contrato:

- a) o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- b) o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- c) a lentidão no cumprimento do Contrato, levando o **CONTRATANTE** a comprovar a impossibilidade da prestação do serviço no prazo estipulado;
- d) o atraso injustificado na prestação do serviço;
- e) a paralisação na prestação do serviço, sem justa causa ou prévia comunicação ao **CONTRATANTE**;
- f) a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação;
- g) o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, bem como as de seus superiores;
- h) o cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas em registro próprio, pelo representante do **CONTRATANTE** designado para acompanhamento e fiscalização deste Contrato;
- i) a dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- j) a instauração de insolvência civil ou a decretação de falência;
- k) a alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da **CONTRATADA**, que prejudique a execução deste Contrato;
- l) razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa do



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

CONTRATANTE, e exaradas no processo administrativo a que se refere este Contrato;

- m) a supressão, por parte do **CONTRATANTE**, dos serviços, acarretando modificação do valor inicial do Contrato, além do limite de 25% (vinte e cinco por cento);
- n) a suspensão de sua execução, por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo no caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou, ainda, por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações, pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado à **CONTRATADA**, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;
- o) o atraso, superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pelo **CONTRATANTE**, salvo no caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à **CONTRATADA**, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;
- p) a não liberação, por parte do **CONTRATANTE**, de área ou local para o fornecimento do bem adquirido;
- q) a ocorrência de caso fortuito ou força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução deste Contrato;
- r) descumprimento do disposto no inciso V do art. 27 da Lei n.º 8.666/93, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

21.2 A rescisão deste Contrato poderá ser:

- a) determinada por ato unilateral e escrito do **CONTRATANTE**, nos casos especificados nas alíneas "a" a "l" e "q" do subitem 21.1 desta Cláusula;
- b) amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para o **CONTRATANTE**;
- c) judicial, nos termos da legislação.

21.3 A rescisão do Contrato obedecerá ao que preceituam os artigos 79 e 80 da Lei 8666/93.

21.4 Conforme o disposto no inciso IX do artigo 55 da Lei n.º 8.666/93, a **CONTRATADA** reconhece os direitos do **CONTRATANTE**, em caso de rescisão administrativa prevista no artigo 77 do referido diploma legal.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DOS CASOS OMISSOS

22.1 A execução deste Contrato, bem como os casos nele omissos, regular-se-ão pelas cláusulas contratuais e pelos preceitos de direito público, aplicando-se-lhes, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de direito privado, na forma do artigo 54, da Lei n.º 8.666/93 combinado com o inciso XII do artigo 55 do mesmo diploma legal.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DA PUBLICAÇÃO

23.1 O **CONTRATANTE** providenciará a publicação no Diário Oficial da União do extrato deste Contrato no prazo de até 20 (vinte) dias a contar da data de sua assinatura.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DO FORO

24.1 Para dirimir as questões oriundas do presente Contrato, é competente o Foro da Justiça Federal, na Seção Judiciária do Distrito Federal.

24.2 Para firmeza e como prova de haverem entre si, justos e avençados, é lavrado o presente Contrato, em 03 (três) vias de igual teor e valia, assinadas pelas partes e 02 (duas) testemunhas.

Brasília, de de 2011.

Pelo CONTRATANTE

Pela CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

NOME:
CPF :

NOME:
CPF :



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO
N.º 038/2011-MC

ANEXO XXII - MINUTA DE CONTRATO – LOTE 02

PROCESSO N.º: 53000.039278/2011-02
Tipo de Licitação: MENOR PREÇO POR LOTE
Data: 06/12/2011
Horário: 10:00 horas (horário de Brasília)
Local: www.comprasnet.gov.br

**CONTRATO ADMINISTRATIVO, QUE ENTRE
SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO
DO MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, E A
EMPRESA _____.**

A União, por intermédio do **MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 00.394.437/0003-19, com sede na Esplanada dos Ministérios, Bloco R, em Brasília - DF, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo seu Subsecretário de Planejamento, Orçamento e Administração, Senhor **ULYSSES CESAR AMARO DE MELO**, portador da Cédula de Identidade nº 639.397 – SSP/DF e CPF nº 291.260.291-20, com competência para assinar contratos, nos termos do Art. 90, Inciso VI, do Regimento Interno aprovado pela Portaria do Ministério das Comunicações nº 11, de 26 de janeiro de 2011, publicada no DOU do dia 28 de janeiro de 2011 e de outro lado, a empresa ***** inscrita no CNPJ/MF sob o nº ***** com sede ***** doravante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato pelo seu ***** Senhor ***** brasileiro, ***** portador da Cédula de Identidade nº ***** SSP/**** e CPF nº ***** tendo em vista o que consta no Processo nº 53000.039278/2011-02 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, das Instruções Normativas SLTI/MP N.º 02, de 30 de abril de 2008 e nº 04, DE 12 de novembro de 2010, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010 e demais normais correlatas, resolvem celebrar o presente Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº 0xx/2011-MC, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

- 1.1 O presente Contrato tem por objeto a contratação de empresa(s) para prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) a serem executados no âmbito do Ministério das Comunicações, em conformidade com os termos do Edital de Pregão Eletrônico nº 0xx/2011-MC e da(s) proposta(s) apresentada(s) pela(s) **CONTRATADA(S)**, que ficam fazendo parte deste instrumento contratual, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA - ESCOPO DOS SERVIÇOS

2.1 LOTE 02 – SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE DE TIC



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 2.1.1 O bom andamento dos processos de negócio do **CONTRATANTE** depende do adequado desempenho dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), como sistemas aplicativos, bancos de dados, sistemas operacionais, sistemas de armazenamento, servidores, redes locais, enlaces de comunicação remota, Internet, estações de trabalho, entre outros. Para manter o bom desempenho do ambiente composto por esses recursos, o MC necessita de ferramentas e equipe para evitar que problemas ocorram ou para saná-los antes que prejudiquem os processos do negócio;
- 2.1.2 A prestação de serviços técnicos neste Lote 02 envolve as seguintes áreas:
- 2.1.2.1 Atendimento ao Usuário;
 - 2.1.2.2 Ponto único de contato com o atendente que será acionado pelo usuário, seja por meio de uma linha telefônica e/ou via sistema Web;
 - 2.1.2.3 Registro do chamado feito no momento em que ele acontece;
 - 2.1.2.4 Atendimento presencial aos usuários da infraestrutura de TIC do MC, em Brasília e nos Núcleos do MC localizados nos estados, quando necessário. Os endereços dos núcleos e delegacias serão apresentados no **Anexo IX**;
 - 2.1.2.5 Relatórios gerenciais de atendimento;
 - 2.1.2.6 Administração e Operação da Data Center;
 - 2.1.2.7 Administração, Operação e Monitoramento dos Ativos da Rede Local de Dados (LAN);
 - 2.1.2.8 Administração de banco de dados;
 - 2.1.2.9 Administração de ambientes de homologação e produção;
 - 2.1.2.10 Sustentação dos sítios *intranet*, Internet e sistemas de informação; e
 - 2.1.2.11 Gestão de configuração e mudanças.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.1 As condições para execução dos serviços estão disciplinadas no Termo de Referência – Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico n.º 0xx/2011-MC, que fica fazendo parte integrante deste Contrato, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA QUARTA – DA GARANTIA DOS SERVIÇOS EXECUTADOS
--

- 4.1 Os trabalhos executados pela **CONTRATADA** terão garantia total durante o período de vigência do contrato e de 6 (seis) meses após o encerramento do contrato, comprometendo-se a **CONTRATADA** a efetuar as necessárias correções sem ônus adicionais para o MC, mesmo que o tempo para a correção ultrapasse este período



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

4.2 Durante este período qualquer defeito no sistema ou não correspondência aos requisitos especificados deverão ser reparados sem ônus para o **CONTRATANTE**. A garantia deverá incluir todos os sistemas desenvolvidos e todas as ferramentas utilizadas no projeto, sejam elas livres ou licenciadas. As manutenções poderão ser motivadas por eventuais impropriedades detectadas nos procedimentos desenvolvidos. Neste caso, caberá uma decisão conjunta, devidamente documentada, ressaltando os aspectos positivos ou imprescindíveis que justifiquem o empreendimento.

4.3 SUPORTE TÉCNICO

4.3.1 O suporte técnico aos sistemas deverão ser prestados durante todo o período de garantia, sem qualquer ônus adicional para o **CONTRATANTE**.

4.3.2 A **CONTRATADA** deverá especificar a equipe encarregada do atendimento e do suporte técnico aos sistemas, fornecendo nomes, telefones, fax e endereços eletrônicos (*e-mail*) para o encaminhamento de chamadas remotas da equipe do **CONTRATANTE**;

4.3.3 Será efetuado mediante contato telefônico e *on-site*, dependendo da necessidade, a critério da equipe do **CONTRATANTE**, para:

4.3.3.1 Resolução de problemas, dúvidas de configuração e utilização do sistema;

4.3.3.2 Correção de erros em quaisquer etapas do processo de desenvolvimento ou implantação, inclusive a reparação de dados e problemas em outros sistemas integrados ao mesmo afetado pelo erro;

4.3.3.3 Prover solução de problemas críticos reportados no prazo máximo estipulado na TABELA 06 do Termo de Referência;

4.3.3.4 Instalação e configuração de novas versões do sistema, com a correção dos erros detectados e também a entrega da documentação atualizada das alterações efetuadas no aplicativo.

CLÁUSULA QUINTA – DO TREINAMENTO

5.1 O treinamento no uso dos sistemas deverá ser viabilizado conforme Plano de Treinamento que deverá contemplar todo o período de vigência do contrato, em eventos específicos de capacitação/treinamento e consubstanciada com documentos técnicos ou manuais específicos, sem ônus para o **CONTRATANTE**.

5.2 A **CONTRATADA** deverá elaborar plano de treinamento conforme descrição abaixo:

- a) Definição do público alvo, multiplicadores e equipe de suporte;
- b) Definição da programação e carga horária;
- c) Elaboração da proposta de conteúdo do treinamento;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- d) Homologação da proposta pelo usuário gestor;
 - e) Elaboração de material e agenda do treinamento;
 - f) Elaboração de questionário de avaliação do usuário;
 - g) Elaboração de pesquisa de satisfação do usuário sobre o treinamento aplicado.
- 5.3 O plano de treinamento deverá ser previamente aprovado pelos Gestores do Ministério das Comunicações.
- 5.4 O treinamento a ser ministrado aos usuários finais do sistema deverá focalizar a parte operacional do sistema com todas as suas funcionalidades.
- 5.5 O treinamento direcionado para os técnicos do Ministério das Comunicações deverá ser focado na solução adotada de forma que haja transferência do conhecimento da tecnologia utilizada no desenvolvimento do sistema e também na utilização do mesmo.

CLÁUSULA SEXTA – DO DIREITO AUTORAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL
--

- 6.1 O Ministério das Comunicações para todos os efeitos da aplicação da Lei no 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador e regulamentos correlatos, deverá ser o único proprietário da licença para utilização do sistema, devendo, para tanto, a **CONTRATADA** ceder ao Ministério das Comunicações, mediante cláusula contratual:
- a) O direito de propriedade intelectual do software desenvolvido, de forma permanente, logo após o recebimento definitivo, permitindo ao MC distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações de licenças restritivas;
 - b) O projeto, suas especificações técnicas, documentação, códigos-fonte de programas, bases de dados, dados de identificação dos técnicos desenvolvedores e todos os produtos gerados na execução do contrato, para instrução de processo de registro do Sistema no Instituto Nacional de Propriedade Intelectual (INPI) pelo **CONTRATANTE**;
 - c) Os direitos permanentes de instalação e uso do software, incluindo as licenças de uso das ferramentas de produtividade utilizadas para o desenvolvimento do sistema e necessárias para sua manutenção corretiva e/ou evolutiva e todos os arquivos e programas necessários ao funcionamento do sistema a partir de ambiente computacional único, independentemente do número de servidores, processadores utilizados e de usuários simultâneos;
 - d) Os direitos permanentes de uso e instalação sobre todas as adequações ao software e atualizações corretivas ou a arquivos e rotinas a ele associadas, desenvolvidas em decorrência do Contrato, sem ônus adicionais ao **CONTRATANTE**;
 - e) Os direitos a serviços de suporte à instalação, administração e uso do software e de arquivos auxiliares durante todo o período de vigência do Contrato, sem ônus adicionais ao **CONTRATANTE**.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 6.2 Desta forma, todos os direitos autorais da solução, documentação, “scripts”, códigos-fonte, bases de dados e congêneres desenvolvidos durante a execução dos produtos são do MC, ficando proibida a sua utilização pela **CONTRATADA** sem a autorização expressa do **CONTRATANTE**.
- 6.3 A **CONTRATADA** não poderá repassar a terceiros os códigos fontes, bem como qualquer informação sobre a arquitetura, documentação, assim como dados trafegados no sistema e os produtos desenvolvidos e entregues no projeto, em nenhuma hipótese, ficando responsável juntamente com o **CONTRATANTE** por manter a integridade dos dados e códigos fontes durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução do contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO SIGILO

- 7.1 A **CONTRATADA** será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sem a explícita autorização do **CONTRATANTE**, sob pena de Lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo **CONTRATANTE** a tais documentos.

CLÁUSULA OITAVA - DA VIGÊNCIA

- 8.1 O prazo de duração do contrato será de 12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura, podendo este ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, a critério do **CONTRATANTE**, limitado ao período de 60 (sessenta) meses, conforme inciso II do art. 57 da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 9.1 Executar os serviços em conformidade com o solicitado nas Ordens de Serviço (OS), conforme as definições deste Contrato e do Termo de Referência, e em conformidade com a metodologia, tecnologia e infraestrutura adotadas pelo **CONTRATANTE**.
- 9.2 A **CONTRATADA** deverá manter alocado em suas dependências, um preposto, que deverá ser indicado pela mesma.
- 9.3 O preposto atuará como representante da empresa e atuará como Gestor da **CONTRATADA**.
- 9.4 Dar ciência ao **CONTRATANTE**, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.
- 9.5 Corrigir às suas expensas, todos os defeitos, erros, incorreções, falhas, imperfeições ou omissões e quaisquer outras irregularidades nos serviços executados, observando os prazos estipulados para cada OS e os níveis de qualidade exigidos, mesmo após o encerramento do contrato, desde que durante o período de garantia estabelecido na Cláusula Sexta deste **Contrato**, e, ainda, que os fontes dos programas entregues pela **CONTRATADA** não tenham sido alterados, exceto nas hipóteses previstas no Contrato. Ao não cumprimento desta condição por parte da **CONTRATADA** aplicar-se-á as penalidade correspondentes.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 9.6 Dar garantia dos serviços prestados durante a vigência do contrato e pelo período de 06 (seis) meses, contados a partir da data de encerramento do contrato, desde que as fontes dos programas entregues pela **CONTRATADA** não tenham sido alterados, ressalvada a hipótese prevista no contrato.
- 9.7 Assumir como própria, as alterações que o **CONTRATANTE**, em caso de emergência, venha a efetuar nos programas e documentos desenvolvidos pela **CONTRATADA**, sem prejuízo da garantia anteriormente mencionada. Para tanto, quaisquer alterações efetuadas deverão ser comunicadas à **CONTRATADA** até o segundo dia útil subsequente à alteração.
- 9.8 Disponibilizar ao **CONTRATANTE** os códigos fontes de todos os programas desenvolvidos, bem como as bibliotecas utilizadas e toda a documentação correspondente aos sistemas desenvolvidos em software compatível com os do **CONTRATANTE**.
- 9.9 Alocar equipe técnica e administrativa para a execução dos serviços objeto deste Contrato em quantidade suficiente e com nível de conhecimento técnico compatível, de modo a cumprir os prazos estabelecidos e garantir a qualidade dos serviços.
- 9.10 Atender prontamente as solicitações do **CONTRATANTE** para a troca de qualquer profissional que interaja com seus empregados por motivos de conduta, qualidade dos serviços, produtividade ou conhecimentos técnicos insuficientes.
- 9.11 Disponibilizar equipe técnica suficiente para cada fase do projeto, acatando, ainda, o calendário de feriados e o horários de trabalho praticados pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação do **CONTRATANTE**.
- 9.12 Manter ambiente de hardware e software compatíveis com aqueles especificados pelo **CONTRATANTE**, inclusive no que diz respeito às versões destes. Esta condição também deverá ser mantida durante o período de garantia dos produtos desenvolvidos.
- 9.13 As medições de pontos de função realizadas pela **CONTRATADA** deverão estar de acordo com as regras estipuladas pelo Manual de Práticas de Contagem, versão 4.2.1 da IFPUG (International Function Point User Group).
- 9.14 Executar os serviços, nos prazos definidos, de acordo com os padrões de documentação e qualidade exigidos pelo **CONTRATANTE**, entregando todos os produtos verificados e livres de erros, inclusive elaborando e executando os testes dos programas confeccionados, consoante com a metodologia, normas e padrões estabelecidos pelo **CONTRATANTE**.
- 9.15 O Gerente Técnico da **CONTRATADA** deverá estar disponível em horário comercial nas dependências do **CONTRATANTE** para receber as demandas formalmente solicitadas pelo **CONTRATANTE**.
- 9.16 Permitir, a técnicos indicados pelo **CONTRATANTE**, para fins de fiscalização, acesso irrestrito às instalações da **CONTRATADA**, onde estejam sendo realizados os serviços relativos ao Contrato.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 9.17 Prestar prontamente os esclarecimentos pertinentes ao à execução do Contrato que forem solicitados pelo **CONTRATANTE**.
- 9.18 Resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, planejamento de atividades, correção de situações adversas e atender de imediato as reclamações e / ou solicitações do **CONTRATANTE**.
- 9.19 Para atendimento ao **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá manter estrutura de atendimento, cujo telefone deverá ser devidamente informado para acionamento do respectivo serviço. Caso o **CONTRATANTE** entenda necessário, a **CONTRATADA** deverá deslocar o responsável pelo serviço para a sede do **CONTRATANTE**.
- 9.20 Guardar sigilo absoluto sobre os detalhes e dados do objeto da prestação de serviços, respondendo legalmente pela inobservância deste item, inclusive após o término do contrato.
- 9.21 Será vedado à **CONTRATADA** caucionar ou utilizar este Contrato, para qualquer operação financeira.
- 9.22 A **CONTRATADA** obriga-se a manter durante toda a vigência contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições que a habilitaram e qualificaram para a participação no procedimento que resultou neste contrato.
- 9.23 Disponibilizar canal (Internet ou telefone) para recebimento de demandas de manutenção corretiva, em sistemas que estão em produção, 7 dias por semana 24 horas por dia.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA
--

- 10.1 Eximir o **CONTRATANTE** de qualquer solidariedade, responsabilidade, pagamento de taxas, impostos e multas decorrente de todo e qualquer tipo de atuação ou ação que venha a realizar em decorrência da prestação dos serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais.
- 10.2 Adquirir, instalar e personalizar sua infraestrutura tecnológica necessária para desenvolvimento dos serviços contratados.
- 10.3 Treinar sua equipe técnica para uso da infraestrutura, ferramentas tecnológicas e padrões necessários ao desenvolvimento dos serviços contratados.
- 10.4 Assumir o ressarcimento de todas as perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que por ventura venham a ocorrer nas informações do **CONTRATANTE**, quando estas estiverem sob sua responsabilidade.
- 10.5 Assumir o ressarcimento de todos os danos em equipamentos ou instalações, bem como alterações nas informações que porventura venham a ocorrer no ambiente do **CONTRATANTE**, quando do uso ou manipulação desses equipamentos, instalações ou informações.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 10.6 Assumir o ressarcimento de quaisquer danos e/ou prejuízos causados por ela e seus prepostos ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, ainda que a execução dos serviços seja fiscalizada pelo **CONTRATANTE**.
- 10.7 O **CONTRATANTE** reserva-se o direito de reter quaisquer créditos da **CONTRATADA** na importância necessária ao ressarcimento de tais danos indicados acima e/ou prejuízos, desde que estes já tenham sido comunicados à **CONTRATADA** com antecedência de 10 (dez) dias corridos.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 11.1 Pagar mensalmente à **CONTRATADA** os valores relativos à evolução dos serviços aprovados pelos gestores responsáveis do **CONTRATANTE**, conforme as Ordens de Serviço e Termos de Aceite.
- 11.2 Notificar à **CONTRATADA** qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços.
- 11.3 Comunicar por escrito à **CONTRATADA**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de início de vigência, as modificações realizadas na Metodologia de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas, na Arquitetura de Sistemas ou na Infraestrutura de Tecnologia de Informação, que impliquem em mudanças no desenvolvimento de aplicativos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA GESTÃO DO CONTRATO E FISCALIZAÇÃO

- 12.1 O **CONTRATANTE**, por meio de representante nomeado pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação, fiscalizará a execução dos serviços que são objeto desse Contrato, não significando esta fiscalização redução ou supressão da responsabilidade da **CONTRATADA** por eventual erro, falha ou omissão, exceto se decorrentes de determinações emanadas do **CONTRATANTE**, das quais a **CONTRATADA** tenha discordado, por escrito, com a antecedência necessária para não prejudicar o andamento dos serviços.
- 12.2 A fiscalização do contrato será exercida pelos seguintes fiscais:
- 12.2.1 Gestor do contrato: servidor com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato;
- 12.2.2 Fiscal técnico do contrato: servidor responsável pela fiscalização técnica do contrato;
- 12.2.3 Fiscal administrativo do contrato: servidor representante da área administrativa, responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;
- 12.2.4 Fiscal requisitante do contrato: servidor: servidor com atribuição de fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da informação.
- 12.3 Para isso, o **CONTRATANTE** registrará em relatório as deficiências verificadas na execução dos serviços encaminhando o mesmo na forma de notificações à



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

CONTRATADA para a imediata correção das irregularidades apontadas, sem que isto signifique prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Contrato.

- 12.4 Objetivando assegurar ao **CONTRATANTE** eficiente coordenação, a **CONTRATADA** obriga-se a indicar um representante e o seu substituto eventual para responder, perante ao **CONTRATANTE**, pelo gerenciamento técnico e comercial do Contrato até o total cumprimento das obrigações assumidas.
- 12.5 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar, sem custos adicionais, ferramenta *on-line* para acompanhamento dos projetos.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA EXECUÇÃO FINANCEIRA

- 13.1 A despesa com a execução deste Contrato correrá à conta de Créditos Orçamentários consignada no Orçamento Geral da União para 2011, a cargo do **CONTRATANTE**, Programa de Trabalho n.º *****, Elemento de Despesa n.º *****, Fonte de Recursos n.º *****.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 14.1 Para atender às despesas do presente Contrato foi emitida a Nota de Empenho n.º *****, datada de ***/**/***** no valor de R\$ ***** (*****), sem prejuízo da emissão de reforços ou anulações em razão da disponibilidade orçamentária ou em decorrência de alterações no Programa de Trabalho ou, ainda, novas determinações legais.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DOS VALORES E DA FORMA DE PAGAMENTO

- 15.1 O **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, pela execução dos serviços prestados, o valor mensal de R\$ ***** (*****), perfazendo o valor global anual de R\$ ***** (*****), composto conforme planilhas de custos e formação de preços em Anexo I deste Instrumento.
- 15.2 Os pagamentos serão efetuados mensalmente, mediante a apresentação de Nota Fiscal, em duas vias, juntamente com as Ordens de Serviços aprovadas, por meio de ordem bancária, creditada na conta corrente da **CONTRATADA**, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da realização dos serviços, contados da data de aceitação e atesto dos serviços realizados pelo setor competente do Ministério das Comunicações.
- 15.3 Os pagamentos serão efetuados da seguinte forma:
- 15.3.1 **LOTE 02:** O pagamento será estimado, independente do número de horas trabalhadas e que poderá ser realizado dependendo do cumprimento dos indicadores de qualidade e desempenho com métricas de redução definidas no Termo de Referência, Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico nº 0xx/2011-MC;
- 15.4 O primeiro faturamento, para fins de ajuste, deverá corresponder aos dias do mês de assinatura do Contrato, e os seguintes deverão ser faturados considerando o mês integral.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 15.5 Para execução do pagamento, a **CONTRATADA** deverá fazer constar da Nota Fiscal/Fatura correspondente, emitida, sem rasura, em letra bem legível, em nome do **CONTRATANTE**, contendo o CNPJ do mesmo, o nome do Banco, o número de sua conta bancária e a respectiva agência. Caso a **CONTRATADA** seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal/fatura, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.
- 15.6 Os pagamentos serão realizados por meio de Ordem Bancária, para créditos em conta mediante a apresentação da Nota Fiscal/ Fatura discriminativa, devidamente atestada, e dos comprovantes de recolhimento dos encargos sociais e, quando for o caso, de multas aplicadas.
- 15.7 No caso de incorreção no documento de cobrança, este será restituído à **CONTRATADA** para as correções solicitadas. Nesta hipótese, o prazo de pagamento será contado da data de regularização do serviço ou do documento fiscal, a depender do evento, não respondendo o **CONTRATANTE** por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.
- 15.8 Nos termos do artigo 36, § 6º, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a **CONTRATADA**:
- 15.8.1 Não produziu os resultados acordados;
- 15.8.2 Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- 15.8.3 Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 15.9 O pagamento será efetuado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta-corrente indicados pela **CONTRATADA**.
- 15.10 Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária.
- 15.11 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 15.12 A **CONTRATADA** regularmente optante pelo Simples Nacional não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.
- 15.13 Os casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a **CONTRATADA** não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo **CONTRATANTE**, entre a data do vencimento e



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

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

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$$I = \frac{TX}{365} \times \frac{1}{100} \times 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual
= 6%.

- 15.14 O pagamento será efetuado após a verificação da regularidade do licitante vencedor junto ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores (SICAF – Certificado de Regularidade da Previdência, Certificado de Regularidade do FGTS, Certificado de Regularidade quanto à Dívida Ativa da União e Certificado de Regularidade de Débitos de Tributos e Contribuições Federais, estaduais e municipais).
- 15.15 Não será efetuado qualquer pagamento à **CONTRATADA**, enquanto houver pendência de liquidação da obrigação, em virtude de penalidade imposta à **CONTRATADA** ou inadimplência contratual, inclusive quanto a não apresentação do demonstrativo dos serviços prestados.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA REPACTUAÇÃO DE PREÇOS

- 16.1 Será permitida a repactuação do Contrato, desde que seja observado o interregno mínimo de 01 (um) ano, a contar da data limite para apresentação das propostas, ou da data do orçamento a que a proposta se referir, ou da data da última repactuação, visando a adequação aos novos preços de mercado, com base na variação dos componentes dos custos ocorrida no período, devidamente justificada e demonstrada em planilha analítica, nos termos do Decreto nº 2.271, de 07 de julho de 1997 e IN/SLTI-MP nº 02, de 30 de abril de 2008.
- 16.2 O Ministério das Comunicações deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com os praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.
- 16.3 A **CONTRATADA** deverá obrigatoriamente apresentar planilha aberta de composição dos seus custos, a título de futuras repactuações.
- 16.4 Caberá à **CONTRATADA** efetuar os cálculos relativos à repactuação e submetê-los a apreciação do **CONTRATANTE**.
- 16.5 O prazo para o exercício do direito à repactuação se inicia na data do fato que desequilibrou financeiramente o contrato e se exaure na data da prorrogação



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

contratual subsequente, sendo que, se não for requerida de forma tempestiva, haverá a preclusão do direito do contratado à repactuação.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

17.1 Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a **CONTRATADA** que:

- 17.1.1 Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 17.1.2 Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 17.1.3 Fraudar na execução do contrato;
- 17.1.4 Comportar-se de modo inidôneo;
- 17.1.5 Cometer fraude fiscal;
- 17.1.6 Não manter a proposta.

17.2 A **CONTRATADA** que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- a) Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para o **CONTRATANTE**;
- b) Multa de mora no percentual de 1,5% (um vírgula cinco por cento) por dia de atraso no descumprimento das obrigações assumidas, incidente sobre o valor do contrato, até a data do efetivo adimplemento, observado o limite de 10 (dez) dias, uma vez comunicada oficialmente;
 - b.1) A multa moratória será aplicada a partir do 10º (décimo) dia útil da inadimplência, contado da data definitiva para o regular cumprimento da obrigação;
- c) Multa compensatória no percentual de 10% (dez por cento) do valor do Contrato, no caso de descumprimento parcial ou total de qualquer obrigação pactuada;
- d) Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão ou entidade Contratante, pelo prazo de até 5 (cinco) anos;
- e) Impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos;
- f) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a **CONTRATADA** ressarcir o **CONTRATANTE** pelos prejuízos causados;

17.3 Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, a **CONTRATADA** ou aos profissionais que:



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 17.3.1 Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 17.3.2 Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar o objeto da licitação.
- 17.3.3 Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 17.4 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à **CONTRATADA**, observando-se o procedimento previsto na Lei n.º 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei n.º 9.784, 1999.
- 17.5 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração. Observando o princípio da proporcionalidade.
- 17.6 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA GARANTIA CONTRATUAL
--

- 18.1 Como garantia integral de todas as obrigações assumidas, inclusive indenizações a terceiros e multas que venham a ser aplicadas, conforme o disposto no art. 56, da Lei nº 8.666/93, a **CONTRATADA**, na assinatura do Instrumento Contratual, prestará a garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, sendo liberada após o término da vigência do mesmo.
- 18.1.1 A garantia estipulada no item anterior poderá ser efetuada por qualquer uma das seguintes modalidades:
- I Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;
 - II Seguro-garantia;
 - III Fiança bancária.
- 18.2 Em se tratando de garantia prestada através de caução em dinheiro, a mesma deverá ser recolhida junto à Caixa Econômica Federal, em conta específica, sendo que esta será devolvida atualizada monetariamente, nos termos do § 4º, do Art. 56, da Lei n.º 8.666/93.
- 18.3 Se a garantia for utilizada em pagamento de qualquer obrigação, a **CONTRATADA** obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data em que for notificada pelo **CONTRATANTE**.
- 18.4 Quando a garantia for prestada na modalidade de títulos da dívida pública, estes deverão ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda, nos termos do art. 56, §1º, inciso I, da Lei nº 8.666/93.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO AUMENTO OU DA SUPRESSÃO DO CONTRATO

19.1 Por interesse do **CONTRATANTE**, o valor inicial ou atualizado do Contrato poderá ser aumentado ou suprimido até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), conforme disposto no artigo 65, parágrafos 1º e 2º, da Lei n.º 8.666/93, podendo as supressões ultrapassarem esse limite desde que resultante de acordo entre as partes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

20.1 Havendo necessidade de alteração contratual, aplique-se subsidiariamente, no que couber, o artigo 65 da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA RESCISÃO

21.1 Constituem motivos para rescisão do Contrato:

- a) o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- b) o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- c) a lentidão no cumprimento do Contrato, levando o **CONTRATANTE** a comprovar a impossibilidade da prestação do serviço no prazo estipulado;
- d) o atraso injustificado na prestação do serviço;
- e) a paralisação na prestação do serviço, sem justa causa ou prévia comunicação ao **CONTRATANTE**;
- f) a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação;
- g) o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, bem como as de seus superiores;
- h) o cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas em registro próprio, pelo representante do **CONTRATANTE** designado para acompanhamento e fiscalização deste Contrato;
- i) a dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- j) a instauração de insolvência civil ou a decretação de falência;
- k) a alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da **CONTRATADA**, que prejudique a execução deste Contrato;
- l) razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa do **CONTRATANTE**, e exaradas no processo administrativo a que se refere este Contrato;
- m) a supressão, por parte do **CONTRATANTE**, dos serviços, acarretando modificação do valor inicial do Contrato, além do limite de 25% (vinte e cinco por cento);



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- n) a suspensão de sua execução, por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo no caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou, ainda, por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações, pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado à CONTRATADA, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;
- o) o atraso, superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pelo **CONTRATANTE**, salvo no caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à CONTRATADA, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;
- p) a não liberação, por parte do **CONTRATANTE**, de área ou local para o fornecimento do bem adquirido;
- q) a ocorrência de caso fortuito ou força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução deste Contrato;
- r) descumprimento do disposto no inciso V do art. 27 da Lei n.º 8.666/93, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

21.2 A rescisão deste Contrato poderá ser:

- a) determinada por ato unilateral e escrito do **CONTRATANTE**, nos casos especificados nas alíneas "a" a "l" e "q" do subitem 21.1 desta Cláusula;
- b) amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para o **CONTRATANTE**;
- c) judicial, nos termos da legislação.

21.5 A rescisão do Contrato obedecerá ao que preceituam os artigos 79 e 80 da Lei 8666/93.

21.6 Conforme o disposto no inciso IX do artigo 55 da Lei n.º 8.666/93, a **CONTRATADA** reconhece os direitos do **CONTRATANTE**, em caso de rescisão administrativa prevista no artigo 77 do referido diploma legal.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DOS CASOS OMISSOS
--

22.1 A execução deste Contrato, bem como os casos nele omissos, regular-se-ão pelas cláusulas contratuais e pelos preceitos de direito público, aplicando-se-lhes, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de direito privado, na forma do artigo 54, da Lei n.º 8.666/93 combinado com o inciso XII do artigo 55 do mesmo diploma legal.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DA PUBLICAÇÃO

23.1 O **CONTRATANTE** providenciará a publicação no Diário Oficial da União do extrato deste Contrato no prazo de até 20 (vinte) dias a contar da data de sua assinatura.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DO FORO

24.1 Para dirimir as questões oriundas do presente Contrato, é competente o Foro da Justiça Federal, na Seção Judiciária do Distrito Federal.

24.2 Para firmeza e como prova de haverem entre si, justos e avençados, é lavrado o presente Contrato, em 03 (três) vias de igual teor e valia, assinadas pelas partes e 02 (duas) testemunhas.

Brasília, de de 2011.

Pelo **CONTRATANTE**

Pela **CONTRATADA**

TESTEMUNHAS:

NOME:
CPF :

NOME:
CPF :



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO
N.º 038/2011-MC

ANEXO XXIII - MINUTA DE CONTRATO – LOTE 03

PROCESSO N.º: 53000.039278/2011-02
Tipo de Licitação: MENOR PREÇO POR LOTE
Data: 06/12/2011
Horário: 10:00 horas (horário de Brasília)
Local: www.comprasnet.gov.br

**CONTRATO ADMINISTRATIVO, QUE ENTRE
SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO
DO MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, E A
EMPRESA _____.**

A União, por intermédio do **MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 00.394.437/0003-19, com sede na Esplanada dos Ministérios, Bloco R, em Brasília - DF, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo seu Subsecretário de Planejamento, Orçamento e Administração, Senhor **ULYSSES CESAR AMARO DE MELO**, portador da Cédula de Identidade nº 639.397 – SSP/DF e CPF nº 291.260.291-20, com competência para assinar contratos, nos termos do Art. 90, Inciso VI, do Regimento Interno aprovado pela Portaria do Ministério das Comunicações nº 11, de 26 de janeiro de 2011, publicada no DOU do dia 28 de janeiro de 2011 e de outro lado, a empresa _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, com sede _____, doravante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato pelo seu _____, Senhor _____, brasileiro, _____, portador da Cédula de Identidade nº _____ SSP/____ e CPF nº _____, tendo em vista o que consta no Processo nº 53000.039278/2011-02 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, das Instruções Normativas SLTI/MP N.º 02, de 30 de abril de 2008 e nº 04, DE 12 de novembro de 2010, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010 e demais normais correlatas, resolvem celebrar o presente Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº 0xx/2011-MC, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

- 1.1 O presente Contrato tem por objeto a contratação de empresa(s) para prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) a serem executados no âmbito do Ministério das Comunicações, em conformidade com os termos do Edital de Pregão Eletrônico nº 0xx/2011-MC e da(s) proposta(s) apresentada(s) pela(s) **CONTRATADA(S)**, que ficam fazendo parte deste instrumento contratual, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA - ESCOPO DOS SERVIÇOS

2.1 LOTE 03 – APOIO AO CONTROLE DE QUALIDADE



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

2.1.1 A prestação de serviços técnicos neste Lote 03 envolve as seguintes áreas:

- 2.1.1.1 Aferição dos resultados, verificação do cumprimento dos níveis de serviço acordados e metrificação dos pontos de função das atividades de desenvolvimento e manutenção de sistemas;
- 2.1.1.2 Aferição dos resultados e verificação do cumprimento dos níveis de serviço acordados para as atividades de Sustentação do Ambiente de TIC;
- 2.1.1.3 Aferição dos resultados e verificação do cumprimento dos níveis de serviço acordados para as atividades de apoio à gestão de TIC;
- 2.1.1.4 Relatórios de progresso das atividades **CONTRATADAS**.
- 2.1.1.5 Apoio à gestão de projetos, análise e modelagem de processos e, governança de TIC.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 As condições para execução dos serviços estão disciplinadas no Termo de Referência – Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico n.º 0xx/2011-MC, que fica fazendo parte integrante deste Contrato, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA QUARTA – DA GARANTIA DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

- 4.1 Os trabalhos executados pela **CONTRATADA** terão garantia total durante o período de vigência do contrato e de 6 (seis) meses após o encerramento do contrato, comprometendo-se a **CONTRATADA** a efetuar as necessárias correções sem ônus adicionais para o MC, mesmo que o tempo para a correção ultrapasse este período
- 4.2 Durante este período qualquer defeito no sistema ou não correspondência aos requisitos especificados deverão ser reparados sem ônus para o **CONTRATANTE**. A garantia deverá incluir todos os sistemas desenvolvidos e todas as ferramentas utilizadas no projeto, sejam elas livres ou licenciadas. As manutenções poderão ser motivadas por eventuais impropriedades detectadas nos procedimentos desenvolvidos. Neste caso, caberá uma decisão conjunta, devidamente documentada, ressaltando os aspectos positivos ou imprescindíveis que justifiquem o empreendimento.

4.3 SUPORTE TÉCNICO

- 4.3.1 O suporte técnico aos sistemas deverão ser prestados durante todo o período de garantia, sem qualquer ônus adicional para o **CONTRATANTE**;
- 4.3.2 A **CONTRATADA** deverá especificar a equipe encarregada do atendimento e do suporte técnico aos sistemas, fornecendo nomes, telefones, fax e endereços eletrônicos (e-mail) para o encaminhamento de chamadas remotas da equipe do **CONTRATANTE**;
- 4.3.3 Será efetuado mediante contato telefônico e *on-site*, dependendo da necessidade, a critério da equipe do **CONTRATANTE**, para:



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 4.3.3.1 Resolução de problemas, dúvidas de configuração e utilização do sistema;
- 4.3.3.2 Correção de erros em quaisquer etapas do processo de desenvolvimento ou implantação, inclusive a reparação de dados e problemas em outros sistemas integrados ao mesmo afetado pelo erro;
- 4.3.3.3 Prover solução de problemas críticos reportados no prazo máximo estipulado na TABELA 06 do Termo de Referência;
- 4.3.3.4 Instalação e configuração de novas versões do sistema, com a correção dos erros detectados e também a entrega da documentação atualizada das alterações efetuadas no aplicativo.

CLÁUSULA QUINTA – DO TREINAMENTO

- 5.1 O treinamento no uso dos sistemas deverá ser viabilizado conforme Plano de Treinamento que deverá contemplar todo o período de vigência do contrato, em eventos específicos de capacitação/treinamento e consubstanciada com documentos técnicos ou manuais específicos, sem ônus para o **CONTRATANTE**.
- 5.2 A **CONTRATADA** deverá elaborar plano de treinamento conforme descrição abaixo:
 - a) Definição do público alvo, multiplicadores e equipe de suporte;
 - b) Definição da programação e carga horária;
 - c) Elaboração da proposta de conteúdo do treinamento;
 - d) Homologação da proposta pelo usuário gestor;
 - e) Elaboração de material e agenda do treinamento;
 - f) Elaboração de questionário de avaliação do usuário;
 - g) Elaboração de pesquisa de satisfação do usuário sobre o treinamento aplicado.
- 5.3 O plano de treinamento deverá ser previamente aprovado pelos Gestores do Ministério das Comunicações.
- 5.4 O treinamento a ser ministrado aos usuários finais do sistema deverá focalizar a parte operacional do sistema com todas as suas funcionalidades.
- 5.5 O treinamento direcionado para os técnicos do Ministério das Comunicações deverá ser focado na solução adotada de forma que haja transferência do conhecimento da tecnologia utilizada no desenvolvimento do sistema e também na utilização do mesmo.

CLÁUSULA SEXTA – DO DIREITO AUTURAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 6.1 O Ministério das Comunicações para todos os efeitos da aplicação da Lei no 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador e



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

regulamentos correlatos, deverá ser o único proprietário da licença para utilização do sistema, devendo, para tanto, a **CONTRATADA** ceder ao Ministério das Comunicações, mediante cláusula contratual:

- a) O direito de propriedade intelectual do software desenvolvido, de forma permanente, logo após o recebimento definitivo, permitindo ao MC distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações de licenças restritivas;
- b) O projeto, suas especificações técnicas, documentação, códigos-fonte de programas, bases de dados, dados de identificação dos técnicos desenvolvedores e todos os produtos gerados na execução do contrato, para instrução de processo de registro do Sistema no Instituto Nacional de Propriedade Intelectual (INPI) pelo **CONTRATANTE**;
- c) Os direitos permanentes de instalação e uso do software, incluindo as licenças de uso das ferramentas de produtividade utilizadas para o desenvolvimento do sistema e necessárias para sua manutenção corretiva e/ou evolutiva e todos os arquivos e programas necessários ao funcionamento do sistema a partir de ambiente computacional único, independentemente do número de servidores, processadores utilizados e de usuários simultâneos;
- d) Os direitos permanentes de uso e instalação sobre todas as adequações ao software e atualizações corretivas ou a arquivos e rotinas a ele associadas, desenvolvidas em decorrência do Contrato, sem ônus adicionais ao **CONTRATANTE**;
- e) Os direitos a serviços de suporte à instalação, administração e uso do software e de arquivos auxiliares durante todo o período de vigência do Contrato, sem ônus adicionais ao **CONTRATANTE**.

6.2 Desta forma, todos os direitos autorais da solução, documentação, “scripts”, códigos-fonte, bases de dados e congêneres desenvolvidos durante a execução dos produtos são do MC, ficando proibida a sua utilização pela **CONTRATADA** sem a autorização expressa do **CONTRATANTE**.

6.3 A **CONTRATADA** não poderá repassar a terceiros os códigos fontes, bem como qualquer informação sobre a arquitetura, documentação, assim como dados trafegados no sistema e os produtos desenvolvidos e entregues no projeto, em nenhuma hipótese, ficando responsável juntamente com o **CONTRATANTE** por manter a integridade dos dados e códigos fontes durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução do contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO SIGILO

7.1 A **CONTRATADA** será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sem a explícita autorização do **CONTRATANTE**, sob pena de Lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo **CONTRATANTE** a tais documentos.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

CLÁUSULA OITAVA - DA VIGÊNCIA

- 8.1 O prazo de duração do contrato será de 12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura, podendo este ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, a critério do **CONTRATANTE**, limitado ao período de 60 (sessenta) meses, conforme inciso II do art. 57 da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 9.1 Executar os serviços em conformidade com o solicitado nas Ordens de Serviço (OS), conforme as definições deste Contrato e do Termo de Referência, e em conformidade com a metodologia, tecnologia e infraestrutura adotadas pelo **CONTRATANTE**.
- 9.2 A **CONTRATADA** deverá manter alocado em suas dependências, um preposto, que deverá ser indicado pela mesma.
- 9.3 O preposto atuará como representante da empresa e atuará como Gestor da **CONTRATADA**.
- 9.4 Dar ciência ao **CONTRATANTE**, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.
- 9.5 Corrigir às suas expensas, todos os defeitos, erros, incorreções, falhas, imperfeições ou omissões e quaisquer outras irregularidades nos serviços executados, observando os prazos estipulados para cada OS e os níveis de qualidade exigidos, mesmo após o encerramento do contrato, desde que durante o período de garantia estabelecido na Cláusula Sexta deste **Contrato**, e, ainda, que os fontes dos programas entregues pela **CONTRATADA** não tenham sido alterados, exceto nas hipóteses previstas no Contrato. Ao não cumprimento desta condição por parte da **CONTRATADA** aplicar-se-á as penalidade correspondentes.
- 9.6 Dar garantia dos serviços prestados durante a vigência do contrato e pelo período de 06 (seis) meses, contados a partir da data de encerramento do contrato, desde que as fontes dos programas entregues pela **CONTRATADA** não tenham sido alterados, ressalvada a hipótese prevista no contrato.
- 9.7 Assumir como própria, as alterações que o **CONTRATANTE**, em caso de emergência, venha a efetuar nos programas e documentos desenvolvidos pela **CONTRATADA**, sem prejuízo da garantia anteriormente mencionada. Para tanto, quaisquer alterações efetuadas deverão ser comunicadas à **CONTRATADA** até o segundo dia útil subsequente à alteração.
- 9.8 Disponibilizar ao **CONTRATANTE** os códigos fontes de todos os programas desenvolvidos, bem como as bibliotecas utilizadas e toda a documentação correspondente aos sistemas desenvolvidos em software compatível com os do **CONTRATANTE**.
- 9.9 Alocar equipe técnica e administrativa para a execução dos serviços objeto deste Contrato em quantidade suficiente e com nível de conhecimento técnico compatível, de modo a cumprir os prazos estabelecidos e garantir a qualidade dos serviços.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 9.10 Atender prontamente as solicitações do **CONTRATANTE** para a troca de qualquer profissional que interaja com seus empregados por motivos de conduta, qualidade dos serviços, produtividade ou conhecimentos técnicos insuficientes.
- 9.11 Disponibilizar equipe técnica suficiente para cada fase do projeto, acatando, ainda, o calendário de feriados e o horários de trabalho praticados pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação do **CONTRATANTE**.
- 9.12 Manter ambiente de hardware e software compatíveis com aqueles especificados pelo **CONTRATANTE**, inclusive no que diz respeito às versões destes. Esta condição também deverá ser mantida durante o período de garantia dos produtos desenvolvidos.
- 9.13 As medições de pontos de função realizadas pela **CONTRATADA** deverão estar de acordo com as regras estipuladas pelo Manual de Práticas de Contagem, versão 4.2.1 da IFPUG (International Function Point User Group).
- 9.14 Executar os serviços, nos prazos definidos, de acordo com os padrões de documentação e qualidade exigidos pelo **CONTRATANTE**, entregando todos os produtos verificados e livres de erros, inclusive elaborando e executando os testes dos programas confeccionados, consoante com a metodologia, normas e padrões estabelecidos pelo **CONTRATANTE**.
- 9.15 O Gerente Técnico da **CONTRATADA** deverá estar disponível em horário comercial nas dependências do **CONTRATANTE** para receber as demandas formalmente solicitadas pelo **CONTRATANTE**.
- 9.16 Permitir, a técnicos indicados pelo **CONTRATANTE**, para fins de fiscalização, acesso irrestrito às instalações da **CONTRATADA**, onde estejam sendo realizados os serviços relativos ao Contrato.
- 9.17 Prestar prontamente os esclarecimentos pertinentes ao à execução do Contrato que forem solicitados pelo **CONTRATANTE**.
- 9.18 Resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, planejamento de atividades, correção de situações adversas e atender de imediato as reclamações e / ou solicitações do **CONTRATANTE**.
- 9.19 Para atendimento ao **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá manter estrutura de atendimento, cujo telefone deverá ser devidamente informado para acionamento do respectivo serviço. Caso o **CONTRATANTE** entenda necessário, a **CONTRATADA** deverá deslocar o responsável pelo serviço para a sede do **CONTRATANTE**.
- 9.20 Guardar sigilo absoluto sobre os detalhes e dados do objeto da prestação de serviços, respondendo legalmente pela inobservância deste item, inclusive após o término do contrato.
- 9.21 Será vedado à **CONTRATADA** caucionar ou utilizar este Contrato, para qualquer operação financeira.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 9.22 A **CONTRATADA** obriga-se a manter durante toda a vigência contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições que a habilitaram e qualificaram para a participação no procedimento que resultou neste contrato.
- 9.23 Disponibilizar canal (Internet ou telefone) para recebimento de demandas de manutenção corretiva, em sistemas que estão em produção, 7 dias por semana 24 horas por dia.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 10.1 Eximir o **CONTRATANTE** de qualquer solidariedade, responsabilidade, pagamento de taxas, impostos e multas decorrente de todo e qualquer tipo de atuação ou ação que venha a realizar em decorrência da prestação dos serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais.
- 10.2 Adquirir, instalar e personalizar sua infraestrutura tecnológica necessária para desenvolvimento dos serviços contratados.
- 10.3 Treinar sua equipe técnica para uso da infraestrutura, ferramentas tecnológicas e padrões necessários ao desenvolvimento dos serviços contratados.
- 10.4 Assumir o ressarcimento de todas as perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que por ventura venham a ocorrer nas informações do **CONTRATANTE**, quando estas estiverem sob sua responsabilidade.
- 10.5 Assumir o ressarcimento de todos os danos em equipamentos ou instalações, bem como alterações nas informações que porventura venham a ocorrer no ambiente do **CONTRATANTE**, quando do uso ou manipulação desses equipamentos, instalações ou informações.
- 10.6 Assumir o ressarcimento de quaisquer danos e/ou prejuízos causados por ela e seus prepostos ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, ainda que a execução dos serviços seja fiscalizada pelo **CONTRATANTE**.
- 10.7 O **CONTRATANTE** reserva-se o direito de reter quaisquer créditos da **CONTRATADA** na importância necessária ao ressarcimento de tais danos indicados acima e/ou prejuízos, desde que estes já tenham sido comunicados à **CONTRATADA** com antecedência de 10 (dez) dias corridos.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 11.1 Pagar mensalmente à **CONTRATADA** os valores relativos à evolução dos serviços aprovados pelos gestores responsáveis do **CONTRATANTE**, conforme as Ordens de Serviço e Termos de Aceite.
- 11.2 Notificar à **CONTRATADA** qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços.
- 11.3 Comunicar por escrito à **CONTRATADA**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de início de vigência, as modificações realizadas na Metodologia de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas, na Arquitetura de Sistemas ou na



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

Infraestrutura de Tecnologia de Informação, que impliquem em mudanças no desenvolvimento de aplicativos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA GESTÃO DO CONTRATO E FISCALIZAÇÃO

- 12.1 O **CONTRATANTE**, por meio de representante nomeado pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação, fiscalizará a execução dos serviços que são objeto desse Contrato, não significando esta fiscalização redução ou supressão da responsabilidade da **CONTRATADA** por eventual erro, falha ou omissão, exceto se decorrentes de determinações emanadas do **CONTRATANTE**, das quais a **CONTRATADA** tenha discordado, por escrito, com a antecedência necessária para não prejudicar o andamento dos serviços.
- 12.2 A fiscalização do contrato será exercida pelos seguintes fiscais:
- 12.2.1 Gestor do contrato: servidor com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato;
 - 12.2.2 Fiscal técnico do contrato: servidor responsável pela fiscalização técnica do contrato;
 - 12.2.3 Fiscal administrativo do contrato: servidor representante da área administrativa, responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;
 - 12.2.4 Fiscal requisitante do contrato: servidor: servidor com atribuição de fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da informação.
- 12.3 Para isso, o **CONTRATANTE** registrará em relatório as deficiências verificadas na execução dos serviços encaminhando o mesmo na forma de notificações à **CONTRATADA** para a imediata correção das irregularidades apontadas, sem que isto signifique prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Contrato.
- 12.4 Objetivando assegurar ao **CONTRATANTE** eficiente coordenação, a **CONTRATADA** obriga-se a indicar um representante e o seu substituto eventual para responder, perante ao **CONTRATANTE**, pelo gerenciamento técnico e comercial do Contrato até o total cumprimento das obrigações assumidas.
- 12.5 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar, sem custos adicionais, ferramenta *on-line* para acompanhamento dos projetos.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA EXECUÇÃO FINANCEIRA

- 13.1 A despesa com a execução deste Contrato correrá à conta de Créditos Orçamentários consignada no Orçamento Geral da União para 2011, a cargo do **CONTRATANTE**, Programa de Trabalho n.º *****, Elemento de Despesa n.º *****, Fonte de Recursos n.º *****.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 14.1 Para atender às despesas do presente Contrato foi emitida a Nota de Empenho nº *****, datada de ***/**/***** no valor de R\$ ***** (*****), sem prejuízo da emissão de reforços ou anulações em razão da disponibilidade orçamentária ou em decorrência de alterações no Programa de Trabalho ou, ainda, novas determinações legais.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DOS VALORES E DA FORMA DE PAGAMENTO

- 15.1 O **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, pela execução dos serviços prestados, o valor mensal de R\$ ***** (*****), perfazendo o valor global anual de R\$ ***** (*****), composto conforme planilhas de custos e formação de preços em Anexo I deste Instrumento.
- 15.2 Os pagamentos serão efetuados mensalmente, mediante a apresentação de Nota Fiscal, em duas vias, juntamente com as Ordens de Serviços aprovadas, por meio de ordem bancária, creditada na conta corrente da **CONTRATADA**, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da realização dos serviços, contados da data de aceitação e atesto dos serviços realizados pelo setor competente do Ministério das Comunicações.
- 15.3 Os pagamentos serão efetuados da seguinte forma:
- 15.3.1 **LOTE 03:** O pagamento será fixo, independente do número de horas trabalhadas. Este lote será pago pela disponibilidade dos postos de serviço definidos no Termo de Referência, Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico nº 0xx/2011-MC.
- 15.4 O primeiro faturamento, para fins de ajuste, deverá corresponder aos dias do mês de assinatura do Contrato, e os seguintes deverão ser faturados considerando o mês integral.
- 15.5 Para execução do pagamento, a **CONTRATADA** deverá fazer constar da Nota Fiscal/Fatura correspondente, emitida, sem rasura, em letra bem legível, em nome do **CONTRATANTE**, contendo o CNPJ do mesmo, o nome do Banco, o número de sua conta bancária e a respectiva agência. Caso a **CONTRATADA** seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal/fatura, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.
- 15.6 Os pagamentos serão realizados por meio de Ordem Bancária, para créditos em conta mediante a apresentação da Nota Fiscal/ Fatura discriminativa, devidamente atestada, e dos comprovantes de recolhimento dos encargos sociais e, quando for o caso, de multas aplicadas.
- 15.7 No caso de incorreção no documento de cobrança, este será restituído à **CONTRATADA** para as correções solicitadas. Nesta hipótese, o prazo de



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

pagamento será contado da data de regularização do serviço ou do documento fiscal, a depender do evento, não respondendo o **CONTRATANTE** por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

- 15.8 Nos termos do artigo 36, § 6º, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a **CONTRATADA**:

15.8.1 Não produziu os resultados acordados;

15.8.2 Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

15.8.3 Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

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

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

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

- 15.13 Os casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a **CONTRATADA** não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo **CONTRATANTE**, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$$I = (TX)$$

$$I = (6/100)$$

$$365$$

$$I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual
= 6%.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 15.14 O pagamento será efetuado após a verificação da regularidade do licitante vencedor junto ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores (SICAF – Certificado de Regularidade da Previdência, Certificado de Regularidade do FGTS, Certificado de Regularidade quanto à Dívida Ativa da União e Certificado de Regularidade de Débitos de Tributos e Contribuições Federais, estaduais e municipais).
- 15.15 Não será efetuado qualquer pagamento à **CONTRATADA**, enquanto houver pendência de liquidação da obrigação, em virtude de penalidade imposta à **CONTRATADA** ou inadimplência contratual, inclusive quanto a não apresentação do demonstrativo dos serviços prestados.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA REPACTUAÇÃO DE PREÇOS

- 16.1 Será permitida a repactuação do Contrato, desde que seja observado o interregno mínimo de 01 (um) ano, a contar da data limite para apresentação das propostas, ou da data do orçamento a que a proposta se referir, ou da data da última repactuação, visando a adequação aos novos preços de mercado, com base na variação dos componentes dos custos ocorrida no período, devidamente justificada e demonstrada em planilha analítica, nos termos do Decreto nº 2.271, de 07 de julho de 1997 e IN/SLTI-MP nº 02, de 30 de abril de 2008.
- 16.2 O Ministério das Comunicações deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com os praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.
- 16.3 A **CONTRATADA** deverá obrigatoriamente apresentar planilha aberta de composição dos seus custos, a título de futuras repactuações.
- 16.4 Caberá à **CONTRATADA** efetuar os cálculos relativos à repactuação e submetê-los a apreciação do **CONTRATANTE**.
- 16.5 O prazo para o exercício do direito à repactuação se inicia na data do fato que desequilibrou financeiramente o contrato e se exaure na data da prorrogação contratual subsequente, sendo que, se não for requerida de forma tempestiva, haverá a preclusão do direito do contratado à repactuação.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

- 17.1 Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a **CONTRATADA** que:
- 17.1.1 Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
 - 17.1.2 Ensejar o retardamento da execução do objeto;
 - 17.1.3 Fraudar na execução do contrato;
 - 17.1.4 Comportar-se de modo inidôneo;
 - 17.1.5 Cometer fraude fiscal;
 - 17.1.6 Não mantiver a proposta.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- 17.2 A **CONTRATADA** que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
- a) Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para o **CONTRATANTE**;
 - b) Multa de mora no percentual de 1,5% (um vírgula cinco por cento) por dia de atraso no descumprimento das obrigações assumidas, incidente sobre o valor do contrato, até a data do efetivo adimplemento, observado o limite de 10 (dez) dias, uma vez comunicada oficialmente;
 - b.1) A multa moratória será aplicada a partir do 10º (décimo) dia útil da inadimplência, contado da data definitiva para o regular cumprimento da obrigação;
 - c) Multa compensatória no percentual de 10% (dez por cento) do valor do Contrato, no caso de descumprimento parcial ou total de qualquer obrigação pactuada;
 - d) Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão ou entidade Contratante, pelo prazo de até 5 (cinco) anos;
 - e) Impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos;
 - f) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a **CONTRATADA** ressarcir o **CONTRATANTE** pelos prejuízos causados;
- 17.3 Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, a **CONTRATADA** ou aos profissionais que:
- 17.3.1 Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
 - 17.3.2 Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar o objeto da licitação.
 - 17.3.3 Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 17.4 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à **CONTRATADA**, observando-se o procedimento previsto na Lei n.º 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei n.º 9.784, 1999.
- 17.5 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração. Observando o princípio da proporcionalidade.
- 17.6 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA GARANTIA CONTRATUAL

18.1 Como garantia integral de todas as obrigações assumidas, inclusive indenizações a terceiros e multas que venham a ser aplicadas, conforme o disposto no art. 56, da Lei nº 8.666/93, a **CONTRATADA**, na assinatura do Instrumento Contratual, prestará a garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, sendo liberada após o término da vigência do mesmo.

18.1.1 A garantia estipulada no item anterior poderá ser efetuada por qualquer uma das seguintes modalidades:

- I Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;
- II Seguro-garantia;
- III Fiança bancária.

18.2 Em se tratando de garantia prestada através de caução em dinheiro, a mesma deverá ser recolhida junto à Caixa Econômica Federal, em conta específica, sendo que esta será devolvida atualizada monetariamente, nos termos do § 4º, do Art. 56, da Lei nº 8.666/93.

18.3 Se a garantia for utilizada em pagamento de qualquer obrigação, a **CONTRATADA** obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data em que for notificada pelo **CONTRATANTE**.

18.4 Quando a garantia for prestada na modalidade de títulos da dívida pública, estes deverão ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda, nos termos do art. 56, §1º, inciso I, da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO AUMENTO OU DA SUPRESSÃO DO CONTRATO

19.1 Por interesse do **CONTRATANTE**, o valor inicial ou atualizado do Contrato poderá ser aumentado ou suprimido até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), conforme disposto no artigo 65, parágrafos 1º e 2º, da Lei nº 8.666/93, podendo as supressões ultrapassarem esse limite desde que resultante de acordo entre as partes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

20.1 Havendo necessidade de alteração contratual, aplique-se subsidiariamente, no que couber, o artigo 65 da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA RESCISÃO

21.1 Constituem motivos para rescisão do Contrato:

- a) o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- b) o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- c) a lentidão no cumprimento do Contrato, levando o **CONTRATANTE** a comprovar a impossibilidade da prestação do serviço no prazo estipulado;
- d) o atraso injustificado na prestação do serviço;
- e) a paralisação na prestação do serviço, sem justa causa ou prévia comunicação ao **CONTRATANTE**;
- f) a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação;
- g) o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, bem como as de seus superiores;
- h) o cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas em registro próprio, pelo representante do **CONTRATANTE** designado para acompanhamento e fiscalização deste Contrato;
- i) a dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- j) a instauração de insolvência civil ou a decretação de falência;
- k) a alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da **CONTRATADA**, que prejudique a execução deste Contrato;
- l) razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa do **CONTRATANTE**, e exaradas no processo administrativo a que se refere este Contrato;
- m) a supressão, por parte do **CONTRATANTE**, dos serviços, acarretando modificação do valor inicial do Contrato, além do limite de 25% (vinte e cinco por cento);
- n) a suspensão de sua execução, por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo no caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou, ainda, por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações, pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado à **CONTRATADA**, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;
- o) o atraso, superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pelo **CONTRATANTE**, salvo no caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à **CONTRATADA**, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

- p) a não liberação, por parte do **CONTRATANTE**, de área ou local para o fornecimento do bem adquirido;
- q) a ocorrência de caso fortuito ou força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução deste Contrato;
- r) descumprimento do disposto no inciso V do art. 27 da Lei n.º 8.666/93, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

21.2 A rescisão deste Contrato poderá ser:

- a) determinada por ato unilateral e escrito do **CONTRATANTE**, nos casos especificados nas alíneas "a" a "l" e "q" do subitem 21.1 desta Cláusula;
- b) amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para o **CONTRATANTE**;
- c) judicial, nos termos da legislação.

21.3 A rescisão do Contrato obedecerá ao que preceituam os artigos 79 e 80 da Lei 8666/93.

21.4 Conforme o disposto no inciso IX do artigo 55 da Lei n.º 8.666/93, a **CONTRATADA** reconhece os direitos do **CONTRATANTE**, em caso de rescisão administrativa prevista no artigo 77 do referido diploma legal.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DOS CASOS OMISSOS

22.1 A execução deste Contrato, bem como os casos nele omissos, regular-se-ão pelas cláusulas contratuais e pelos preceitos de direito público, aplicando-se-lhes, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de direito privado, na forma do artigo 54, da Lei n.º 8.666/93 combinado com o inciso XII do artigo 55 do mesmo diploma legal.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DA PUBLICAÇÃO

23.1 O **CONTRATANTE** providenciará a publicação no Diário Oficial da União do extrato deste Contrato no prazo de até 20 (vinte) dias a contar da data de sua assinatura.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DO FORO

23.2 Para dirimir as questões oriundas do presente Contrato, é competente o Foro da Justiça Federal, na Seção Judiciária do Distrito Federal.

23.3 Para firmeza e como prova de haverem entre si, justos e avençados, é lavrado o presente Contrato, em 03 (três) vias de igual teor e valia, assinadas pelas partes e 02 (duas) testemunhas.

Brasília, de de 2011.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA-EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
PREGÃO

Pelo CONTRATANTE

Pela CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

NOME:
CPF :

NOME:
CPF :