

NOTA DE ESCLARECIMENTO

1. Considerando os questionamentos realizados pelos potenciais licitantes do pregão 09/2015, esta Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação considerou a possibilidade de retificar algumas informações do Termo de Referência, bem como de explicitar algumas informações não exibidas no documento publicado no Portal Institucional do Ministério do Turismo. Dessa forma, visando responder aos questionamentos levantados e facilitar a compreensão do conteúdo do Termo de referência citado, as alterações listadas abaixo foram realizadas.
2. No anexo II, perfis profissionais, no quadro com o título “Atividades relacionadas ao atendimento e suporte de infraestrutura” onde lia-se “Perfil do Preposto”, o texto foi alterado para “Perfil do Gerente Técnico”.
3. Ainda neste mesmo quadro, na parte qualificação da equipe (somadas as qualificações de todos os membros da equipe), reiteramos as qualificações necessárias para a equipe conforme tabela a seguir:

Conhecimentos avançados em administração de sistemas de armazenamento de dados – Storages, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE	Comprovação de participação em treinamento(s) relacionado(s) a administração de storages.
Conhecimentos avançados em administração de sistemas de backup automatizados, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE.	Certificados de participação em treinamento nos módulos avançados de administração/configuração.
Conhecimentos avançados em administração de Firewall, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE.	Comprovação de participação em treinamento(s) relacionado(s) a administração de firewall.
Conhecimentos avançados em administração de Antivírus/Antispam, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE.	Comprovação de participação em treinamento(s) relacionado(s) a administração de Antivírus/Antispam.
Conhecimentos avançados em administração e design de soluções em Microsoft SQL Server 2012, ou superior, comprovado por meio de certificação.	Certificados Oficiais da Microsoft de participação em cursos somando, no mínimo, 10 horas.
Conhecimentos avançados em administração de plataformas de desenvolvimento WEB, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE.	Comprovação de participação em treinamento(s) relacionado(s) a administração de plataformas de desenvolvimento WEB.
Conhecimentos avançados em administração do System Center 2012 R2 DATA CENTER ou superior	Comprovação de participação em treinamento(s) Microsoft relacionado(s) a administração do System Center 2012 R2 DATA CENTER ou superior.

4. Reiteramos também, no quadro “atividades relacionadas ao atendimento e suporte de infraestrutura”, o item intitulado de “3. Formação dos Profissionais”, o item “4. Modo de Comprovação” e, por fim, o item “5. Dimensionamento mínimo”. Dessa forma, após o detalhamento das qualificações da equipe, o seguinte conteúdo fica reiterado:

3. Formação dos profissionais	4. Modo de Comprovação
Curso superior completo na área de informática, ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação na área de informática.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de informática ou de pós-graduação com, no mínimo, 360 horas na área de informática em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.
5. Dimensionamento mínimo	
<p>A CONTRATADA deverá ajustar a quantidade de profissionais para atender às demandas a serem expedidas pelo Ministério do Turismo, obedecidos os critérios mínimos de qualificação e de formação dos perfis acima, a fim de atender aos níveis de serviço e aos requisitos definidos neste Termo de Referência, assegurando a entrega dos produtos conforme critérios de qualidade definidos.</p> <p>O Gerente Técnico deverá operar presencialmente nas instalações da CONTRATANTE durante o horário comercial (8h às 18h). Com base na infraestrutura do órgão e na experiência advinda anteriormente, recomenda-se a alocação de equipe mínima de 6 pessoas nas dependências da CONTRATANTE, já incluso nesse número o Gerente Técnico, para prestação dos serviços solicitados. O papel de preposto e gerente técnico poderá ser acumulado por uma mesma pessoa, à critério da CONTRATADA.</p>	

5. Ainda no anexo II, no quadro “atividades relacionadas à administração de banco de dados”, item 5. Dimensionamento mínimo, onde se lia “Esta equipe deverá operar presencialmente nas instalações da CONTRATANTE com, no mínimo, 01 (um) profissional no regime estabelecido. ”, o texto foi substituído por “Recomenda-se que no mínimo 01 (um) profissional administrador de banco de dados atue presencialmente nas instalações da CONTRATANTE, durante horário comercial, além da equipe de atendimento e suporte de infraestrutura descrita no quadro anterior. ”.



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

ANEXO VII DO EDITAL

TERMO DE RECEBIMENTO DO EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09/2015

EMPRESA: _____

ENDEREÇO: _____

CNPJ/MF DA EMPRESA: _____

TELEFONE: _____

FAX: _____

E-MAIL: _____

Recebi do Ministério do Turismo, cópia do **Edital do Pregão Eletrônico nº 09/2015**, com encaminhamento das **Propostas de Preços, exclusivamente por intermédio do sistema eletrônico, no site www.comprasnet.gov.br a partir de 03/02/2016, até o horário limite da sessão pública, ou seja, às 10h00min, horário de Brasília, do dia 18/02/2016**, no 2º Andar, sala 232 (CPL), Esplanada dos Ministérios, Bloco "U", em Brasília-DF, através do site www.comprasnet.gov.br.

Cidade, de de 2016.

Nome/Cargo do Representante da Empresa

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

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



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

EDITAL DE LICITAÇÃO

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09/2015
PROCESSO Nº 72045.000221/2015-67**

OBJETO: Contratação de prestação de serviços de sustentação da infraestrutura de TI do Ministério do Turismo englobando: manter a disponibilidade do ambiente de infraestrutura tecnológico do Ministério do Turismo por meio das seguintes atividades: otimizar e garantir alto desempenho do ambiente de rede, criar e manter o ambiente de virtualização, montar e configurar clusters, garantir a segurança da informação, realizar instalação de servidor Linux/Windows, criar imagens de sistemas operacionais para desktops, instalar/atualizar/remover softwares corporativos, apoiar na criação de normas e padrões relacionados a redes, realizar backups e restores, manter a disponibilidade, segurança e integridade e funcionamento do banco de dados, gerenciar, instalar e remover fisicamente ativos dentro do datacenter do Ministério do Turismo e desempenhar outras atividades, conforme o quadro de tarefas contido no anexo I do Termo de Referência e condições expressas neste Edital e em seus anexos, visando atender as demandas do MTur.

ANEXO I: Termo de Referência

ANEXO II: Modelo de Declarações

ANEXO III: Termo de Visita

ANEXO IV: Modelo de Declaração de Contrato firmados com a iniciativa privada e com a Administração Pública

ANEXO V: Modelo Proposta de Preços

ANEXO VI: Minuta de Contrato

ANEXO VII - Termo de Recebimento do Edital

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



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

EDITAL DE LICITAÇÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09//2015

PROCESSO Nº 72045.000221/2015-67.

Tipo de Licitação: **MENOR PREÇO GLOBAL**

Data da Abertura: **18/02/2016**

Data e horário do início do recebimento das propostas: **03/02/2016 às 08h00min.**

Data e horário do término do recebimento das propostas: **18/02/2016 às 10h00min**

Endereço: www.comprasnet.gov.br

A União, por intermédio do Ministério do Turismo, mediante o (a) Pregoeiro (a) designado pela Portaria nº 48 de 11 de novembro de 2015, publicada no D.O.U de 12 de novembro de 2015 torna público para conhecimento dos interessados que na data, horário e local acima indicados, fará realizar licitação, na modalidade de **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, conforme descrito neste Edital e seus Anexos.

O procedimento licitatório obedecerá integralmente à Lei nº **10.520**, de 17 de julho de 2002, publicada no DOU de 18 de julho de 2002, o Decreto nº **3.722**, de 09 de janeiro de 2001, publicado no DOU de 10 de janeiro de 2001, com redação dada pelo Decreto nº **4.485**, de 25 de novembro de 2002, publicado no DOU do dia subsequente, e o Decreto nº **5.450**, de 31 de maio de 2005, publicado no DOU do dia subsequente, a Lei Complementar nº **123** de 14 de dezembro de 2006, publicada no DOU de 15 de dezembro de 2006, com redação dada com a republicação no DOU de 31 de janeiro de 2009, o **Decreto nº 8.538**, de 06 de outubro de 2015, **IN nº 02/2008 - SLTI/MPOG**, **IN nº 04/2010 - SLTI/MP**, **IN nº 06/2013 - SLTI/MP**, o Decreto nº **7.174**, de 12 de maio de 2010, publicado no DOU do dia subsequente, Lei nº **12.440** de 07 de julho de 2011, e subsidiariamente, à Lei nº **8.666**, de 21 de junho de 1993, com suas posteriores alterações e demais exigências deste Edital e seus Anexos e no processo administrativo epigrafado.

1. DO OBJETO

Contratação de prestação de serviços de sustentação da infraestrutura de TI do Ministério do Turismo englobando: manter a disponibilidade do ambiente de infraestrutura tecnológico do Ministério do Turismo por meio das seguintes atividades: otimizar e garantir alto desempenho do ambiente de rede, criar e manter o ambiente de

virtualização, montar e configurar clusters, garantir a segurança da informação, realizar instalação de servidor Linux/Windows, criar imagens de sistemas operacionais para desktops, instalar/atualizar/remover softwares corporativos, apoiar na criação de normas e padrões relacionados a redes, realizar backups e restores, manter a disponibilidade, segurança e integridade e funcionamento do banco de dados, gerenciar, instalar e remover fisicamente ativos dentro do datacenter do Ministério do Turismo e desempenhar outras atividades, conforme o quadro de tarefas contido no anexo I do Termo de Referência e condições expressas neste Edital e em seus anexos, visando atender as demandas do MTur.

2. DA PARTICIPAÇÃO

2.1 Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem cadastrados no portal de compras do Governo Federal - **COMPRASNET** para participação de Pregão Eletrônico, desde que:

2.1.1 atendam as condições deste Edital e apresentem os documentos nele exigidos, em original ou por qualquer processo de cópia autenticada em Cartório de Notas e Ofício competente, ou pelo (a) Pregoeiro (a) ou por membro da Equipe de Apoio (Servidor Público), à vista dos originais;

2.1.2 não estejam sob falência, concurso de credores ou recuperação judicial, dissoluções, liquidações, consórcio de empresas, e não sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si; e comprovem possuir os documentos de habilitação requeridos;

2.1.3 não tenham sido declaradas inidôneas por qualquer órgão da Administração Pública direta ou indireta, Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal;

2.1.4 não estejam reunidas em consórcio, por meio de um ou mais de um consórcio ou isoladamente; ou cooperativas.

2.1.5 não sejam empresas estrangeiras que não funcionem no País;

2.1.6 os diretores, responsáveis legais ou técnicos, membros de conselho técnico, consultivo, deliberativo ou administrativo ou sócio não pertençam, ainda que parcialmente, à empresa do mesmo grupo que esteja participando desta licitação;

2.1.7 não estejam inadimplentes com a União ou cujo (s) diretor (es) tenha (m) participado de outra empresa que, também, se tornou inadimplente perante a União;

2.1.8 não sejam de propriedade de servidor ou dirigente do órgão ou entidade licitante ou responsável pela licitação;

2.1.9 Não estejam suspensas de licitar e impedidas de contratar com MTur, nos termos do art. 87, inciso III, da Lei nº 8.666, de 1993.

2.1.10 Não sejam cooperativas, nos termos do artigo 4º da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 30 de abril de 2008 e o Termo de Conciliação Judicial firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a união.

3. DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO

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

3.2 Deverão ser previamente credenciados perante o provedor do sistema eletrônico a autoridade competente do órgão promotor da licitação, o (a) Pregoeiro (a), os membros da equipe de apoio e os licitantes que participam do pregão na forma eletrônica (Art. 3º do Decreto nº 5.450/2005).

3.3 O credenciamento da licitante, bem como a sua manutenção, dependerá de registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF (art. 3º § 2º, do Decreto nº 5.450/2005).

3.4 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica responsabilidade legal da licitante ou de seu representante legal e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão Eletrônico (art. 3º, § 6º do Decreto nº 5.450/2005).

3.5 O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao MTur, promotor da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros (art. 3º, § 5º, do Decreto nº 5.450/2005).

3.6 A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

4. DO ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS

4.1 A participação no Pregão dar-se-á por meio da utilização da senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento das propostas com a descrição do **objeto ofertado** e o **preço** com valores unitários e totais, a partir da data da liberação do presente edital no sítio www.comprasnet.gov.br **até o horário limite do início da sessão pública, ou seja, às 10h00min do dia 18/02/2016**, horário de Brasília, exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

4.2 Como requisito para a participação no Pregão, a licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, o pleno conhecimento dos termos do Edital, o cumprimento aos requisitos de habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do Edital.

4.2.1 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital.

4.3 O preço proposto, computando todos os custos necessários à perfeita aquisição do objeto deste Edital, bem como todos os impostos, fretes, seguros, encargos trabalhistas,

previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação, deverá ser registrado, selecionando o item único, unitário e total.

4.4 A proposta deverá ser formulada e enviada exclusivamente por meio do sistema eletrônico, bem como atender as seguintes exigências:

- a) conter as especificações do objeto de forma clara; e
- b) conter planilha de preços, com a descrição do item cotado, indicando o valor unitário e valor total do item, no qual deverão estar computados todos os custos necessários à aquisição dos dispositivos, objeto deste Edital, bem como todos os impostos, fretes, seguros, e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação.

4.5 Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos omitidos da proposta ou incorretamente cotados serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimos, a esse ou a qualquer título; não cabendo, desta forma, quaisquer ônus adicionais ao MTur.

4.6 A licitante será responsável formalmente por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante.

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

4.8 Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital e seus Anexos, sejam omissas ou apresentem irregularidades, ou defeitos capazes de dificultar o julgamento.

4.9 A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

4.9.1 Até a abertura da sessão, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

4.10 As especificações dos serviços deverão ser as constantes do Termo de Referência.

4.11 Para preenchimento da Proposta de Preços além das instruções acima, deverá ser observado o item 09 do Termo de Referência.

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

5. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

5.1 O (A) Pregoeiro (a) efetuará a análise da aceitabilidade da proposta, verificando se os serviços cotados estão adequados às especificações contidas neste Edital.

5.2 O (A) Pregoeiro (a) desclassificará as propostas em desacordo com os requisitos estabelecidos neste Edital.

5.3 A desclassificação das propostas será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

5.4 As propostas contendo a descrição do objeto, valor e eventuais anexos estarão disponíveis na internet.

5.5 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o (a) Pregoeiro (a) e as licitantes.

5.6 Por força dos arts. 44 e 45, da Lei Complementar nº 123/06, será observado:

a) como critério de desempate, será assegurada preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, entendendo-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à melhor proposta classificada;

b) a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada terá a oportunidade de apresentar nova proposta no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão;

c) a nova proposta de preços mencionada na alínea anterior deverá ser inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que o objeto licitado será adjudicado em favor da detentora desta nova proposta (ME ou EPP);

d) não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma da alínea anterior, serão convocadas as ME's ou EPP's remanescentes, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

e) no caso de equivalência de valores apresentados pela microempresa e empresas de pequeno porte que se encontrem enquadradas no disposto na alínea "b", será realizado sorteio entre elas para que se identifique àquela que primeiro poderá apresentar a melhor oferta;

f) na hipótese da não contratação nos termos previsto na alínea "b", o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame; e

g) o procedimento acima somente será aplicado quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa de pequeno porte.

6. DA ABERTURA DA SESSÃO

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

7. DA FORMULAÇÃO DOS LANCES

7.1 O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo (a) pregoeiro (a), sendo que somente estas participarão da fase dos lances.

7.2 Aberta a fase competitiva, as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do seu recebimento e do valor consignado no registro.

7.3 As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado para a abertura da sessão e as regras de aceitação dos mesmos.

7.4 As licitantes somente poderão oferecer lances inferiores aos últimos por elas ofertados e registrados pelo sistema.

7.5 Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

7.6 Durante a sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da licitante.

7.7 A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do (a) Pregoeiro (a), quando será acionado o sistema aleatório (randômico).

7.8 O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até trinta minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

8. DA DESCONEXÃO

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

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

9. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

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

9.2. Eventual empate entre as propostas, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, §2º, da Lei nº 8.666, de 1993. Assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos serviços:

9.2.1 prestados por empresas brasileiras;

9.2.2 prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País.

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

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

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

9.6 Encerrada a etapa de lances, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao preço, a sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

9.6.1 Será desclassificada a proposta ou lance vencedor que apresentar preço manifestamente inexequível.

9.7 Considera-se inexequível a proposta de preços ou menor lance que, comprovadamente, for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou a totalidade da remuneração.

9.8 Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º, do art. 29, da IN SLTI/MPOG nº 2, de 2008.

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

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

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

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

9.12 Após o encerramento da sessão da etapa de lances a licitante detentora da melhor

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

9.12.1 A proposta de preços descrita no subitem anterior deverá ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo representante legal da licitante.

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

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

10. DA HABILITAÇÃO

10.1 Como condição prévia ao exame da documentação de Habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o (a) pregoeiro (a) verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto a existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- a) SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresa Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);
- c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);
- d) Cadastro Integrado de Coordenações por Lícitos Administrativos – CADICON; e
- e) Cadastro de inadimplentes – CADIN.

10.1.1 A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

10.1.2 Constatada a existência de sanção, o (a) pregoeiro (a) reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

10.2 A habilitação das licitantes será verificada *online* por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, caso os documentos exigidos para habilitação não estejam contemplados no SICAF ou não haja disponibilidade de realizar a consulta nos sítios emitentes das certidões vencidas, será exigido o envio da documentação, no prazo máximo de **02 (duas) horas**, no endereço eletrônico cpl@turismo.gov.br, ou pelo COMPRASNET (**conforme solicitado**) após solicitação do (a) Pregoeiro (a) no sistema eletrônico.

a) Os documentos e anexos exigidos, quando remetidos eletronicamente deverão ser apresentados em original ou por cópia autenticada, no prazo máximo de **48 (quarenta e oito) horas, ao Ministério do Turismo, Comissão permanente de Licitação, sala 232, Esplanada dos Ministérios, Bloco “U”, Brasília-DF, CEP 70.065-900.**

10.2.1 Se a menor proposta ofertada for de microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange a regularidade fiscal, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período.

10.2.2 A não regularização fiscal no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal, será concedido o mesmo prazo para regularização 10.2.1

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

a) **Declaração**, sob as penalidades cabíveis, da inexistência de fatos supervenientes impeditivos para a sua habilitação neste certame, na forma do § 2º, do art. 32 da Lei nº 8.666/1993, conforme modelo do Anexo II deste Edital.

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

c) Atestado de Capacidade Técnica em seu nome, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando ter prestado serviços de sustentação de infraestrutura de TI, em ambientes com configuração mínima de:

c.1) 550 (quinhentos e cinquenta) estações de trabalho, entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Windows;

c.2) 35 (trinta e cinco) equipamentos servidores, configurados com sistemas operacionais Windows Server ou baseados em Linux;

c.3) 170 (cento e setenta) máquinas em ambiente virtualizado;

c.4) 2 (dois) storages;

c.5) 50 (cinquenta) switches;

c.6) 14 (quatorze) Access Point (Pontos de Acesso para redes sem fio).

c.7) Será permitido que as licitantes apresentem mais de um atestado em que o somatório dos itens corresponda ao mínimo exigido para a obtenção da qualificação técnica. No entanto, os atestados apresentados devem ser referentes a contratos existentes no mesmo período.

c.8) Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.

d) Apresentação pela proponente de Termo de Visita, conforme modelo constante do **anexo VIII do Termo de Referência**, contendo declaração de conhecimento detalhado das plataformas tecnológicas atualmente instalada e locais de realização do serviço, assinado pelo responsável técnico do MTur e pela LICITANTE, ou Declaração formal assinada pela LICITANTE, sob as penalidades da lei, de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, assumindo total responsabilidade por esse fato e informando que não o utilizará para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras com o órgão licitador. A visita deverá ser agendada em até 72 (setenta e duas) horas antes da data e horário marcado para a abertura do Pregão, devendo ser agendadas junto à Contratante pelos telefones (61) 2023-7574/20237535, A visita técnica deverá ser em dias úteis das 09h às 12h ou das 14h30 às 18:00 e em até 24 (vinte e quatro) horas antes do Pregão.

10.4 Relativos à Habilitação Jurídica:

a) registro comercial, no caso de empresa individual;

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

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

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

10.5 Relativos à Regularidade Fiscal e Trabalhista:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ;
- b) Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional e à Dívida Ativa da União, mediante apresentação de certidão conjunta emitida pela Secretaria da Receita Federal (SRF) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN) com informações da situação do sujeito passivo quanto aos tributos administrados pela SRF e à Dívida Ativa da União;
- c) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS) e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei, mediante a apresentação de:
 - c1) Certidão Negativa de Débito (CND), comprovando a inexistência de débito junto ao Instituto Nacional de Seguro Social – INSS, ou documento equivalente que comprove sua regularidade;
 - c2) Certidão de Regularidade de situação perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, ou documento equivalente, que comprove sua regularidade;
- d) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- e) Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede da licitante, ou outra equivalente, na forma da Lei;

10.6 Relativos à Qualificação Econômico-Financeira:

- a) certidão negativa de falência, concordata e recuperação judicial/extrajudicial ou de insolvência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica (licitante) ou de execução patrimonial expedida no domicílio da pessoa física;
- b) balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, avaliados pelos Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), maiores que 1 (um), resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, com os valores extraídos de seu balanço patrimonial ou apurados mediante consulta *online* no caso de empresas inscritas no SICAF:

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

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

Ativo Circulante

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

c) Comprovação de possuir Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social.

d) Comprovação de possuir patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

e) Comprovação, por meio de declaração, da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do Anexo IV do Edital, de que 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data da sessão pública de abertura deste Pregão, não é superior ao Patrimônio Líquido do licitante, que poderá ser atualizado na forma descrita no item anterior, observados os seguintes requisitos:

- (1) A declaração de que trata a subcondição acima deverá estar acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social, e
- (2) Quando houver divergência percentual superior ou inferior a 10% (dez por cento) entre a declaração aqui tratada e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), deverão ser apresentadas as devidas justificativas.

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

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

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

10.8 Das Disposições Gerais de Habilitação:

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

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

11. DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

11.1 Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do pregão, na forma eletrônica.

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

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

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

12. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

12.1 Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao (a) Pregoeiro (a) até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço: cpl@turismo.gov.br.

13. DOS RECURSOS

13.1 Declarada a vencedora, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de 03 (três) dias para apresentar as razões do recurso, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

13.2 A manifestação da intenção de recorrer será realizada exclusivamente no âmbito do Sistema Eletrônico, em campos próprios.

13.3 A falta de manifestação imediata e motivada da licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do subitem 13.1, importará decadência desse direito, ficando o (a) Pregoeiro (a) autorizado (a) a adjudicar o objeto da licitação à licitante declarada vencedora.

13.4 O acolhimento de recurso importará invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

13.5 Os recursos e impugnações interpostos fora dos prazos não serão conhecidos.

13.6 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na Comissão Permanente de Licitação, situada na Esplanada dos Ministérios, Bloco "U", Sala 232, 2º andar, em Brasília – DF, nos dias úteis, no horário de 9h00m às 11h45m e de 14h00m às 17h45m.

14. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

14.1 A adjudicação do objeto deste certame será viabilizada pelo (a) Pregoeiro (a), sempre que não houver recurso ou após sua apreciação, pela autoridade competente.

14.2 A homologação da licitação é de responsabilidade da autoridade competente e só poderá ser realizada depois da adjudicação do objeto à licitante vencedora, pelo (a) Pregoeiro (a), ou, quando houver recurso, pela própria autoridade competente.

15. DAS OBRIGAÇÕES DO MINISTÉRIO DO TURISMO

15.1 De acordo com o especificado no subitem 5.2.1 do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

16. DAS OBRIGAÇÕES DA LICITANTE VENCEDORA

16.1 De acordo com o especificado subitem 5.2.2 do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

17. DO CONTRATO

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

17.2 Após homologação deste certame, a Licitante Vencedora terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data de sua convocação, por escrito, para apresentação da garantia e assinatura do Contrato, nos termos da Minuta constante do Anexo VI deste Edital.

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

17.4 Se a Licitante Vencedora convocada, dentro do prazo de validade da sua proposta, recusar-se a assinar o Contrato, conforme disposto no inciso XXIII, do art. 4º, da Lei nº 10.520/2002, o (a) Pregoeiro (a) examinará as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao Edital e seus Anexos, podendo o (a) Pregoeiro (a), ainda, negociar

diretamente com o proponente para que seja obtido preço melhor, sendo este declarado vencedor, na forma dos incisos XVI, XVII do art. 4º Lei em comento.

18. DA GARANTIA CONTRATUAL

18.1 O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 2% (dois por cento) do valor do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

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

18.3 O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Contratante a promover a retenção dos pagamentos devidos à Contratada, até o limite de 2% (dois por cento) do valor do contrato a título de garantia, a serem depositados junto à Caixa Econômica Federal, com correção monetária, em favor da Contratante.

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

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

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

18.4.3 as multas moratórias e punitivas aplicadas pela Contratante a Contratada.

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

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

18.7 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data que for notificada.

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

18.8.1 caso fortuito ou força maior;

18.8.2 alteração, sem prévia anuência da seguradora, das obrigações contratuais;

18.8.3 descumprimento das obrigações pela Contratada decorrentes de atos ou fatos praticados pela Contratante;

18.8.4 atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Contratante.

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

18.10 Será considerada extinta a garantia:

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

18.10.2 no prazo de três meses após o término da vigência, caso a Contratante não comunique a ocorrência de sinistro.

19. DA RESCISÃO

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

20. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

20.1 - A Licitante vencedora apresentará Fatura/Nota Fiscal e demais documentos em duas vias, para liquidação e pagamento da despesa, que será efetuado até o 5º dia útil do mês subsequente ao serviço prestado, mediante ordem bancária creditada em agência e conta corrente indicadas na proposta, após fatura devidamente atestada pelo Fiscal do Contrato, servidor designado para esse fim pela Unidade Demandante, observadas as formalidades previstas no contrato.

20.2 - O pagamento devido pela execução do serviço licitado será efetuado após comprovada a realização por meio de produtos como listas de presença e materiais produzidos, planejamento mais detalhado das despesas envolvidas, especificando a quantidade utilizada de cada item, melhor segregação das funções de quem solicita e quem atesta os serviços, e maior nível de tempestividades nos atestos dos serviços, conforme entendimento no Acórdão nº 472/2011-TCU-Plenário, nos autos do Processo nº TC 012.093/2009-6.

20.3 - O MTur poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela Licitante vencedora, nos termos do Contrato a ser firmado.

20.4 - Nenhum pagamento será efetuado à Licitante enquanto estiver pendente a liquidação de qualquer obrigação financeira que lhe tiver sido imposta em decorrência de penalidade ou inadimplemento contratual, sendo que o inadimplemento provocado pela própria Licitante vencedora não lhe dará direito a reivindicar alteração de preços ou atualização monetária do pagamento a receber.

20.5 - A Licitante Vencedora apresentará Fatura/Nota Fiscal e demais documentos em duas vias, para liquidação e pagamento da despesa, que será efetuado até o 5º dia útil do mês subsequente ao serviço prestado, mediante ordem bancária creditada em agência e conta corrente indicadas na proposta, após fatura devidamente atestada pelo Fiscal do Contrato, servidor designado para esse fim pela Unidade Demandante, observadas as formalidades previstas no contrato.

20.6 - O pagamento devido pela execução do serviço licitado será efetuado após comprovada a realização por meio de produtos como listas de presença e materiais produzidos, planejamento mais detalhado das despesas envolvidas, especificando a

quantidade utilizada de cada item, melhor segregação das funções de quem solicita e quem atesta os serviços, e maior nível de tempestividades nos atestos dos serviços, conforme entendimento no Acórdão nº 472/2011-TCU-Plenário, nos autos do Processo nº TC 012.093/2009-6.

20.7 Os pagamentos serão efetuados mediante depósito bancário na conta corrente da Licitante vencedora, através de ordem bancária contra o Banco do Brasil S/A, ou em qualquer entidade bancária indicada na proposta de preços, devendo para isto ficar explicitado o nome do banco, agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetuado o crédito.

20.8 Nenhum pagamento será efetuado à Licitante vencedora enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação que lhe for imposta em virtude de penalidades ou inadimplementos devidamente circunstanciados e justificados, ou que esteja com qualquer pendência junto ao SICAF.

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

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

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

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

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

20.11 Ressalta-se que é vedado à licitante vencedora a vinculação da efetivação do pagamento mensal dos salários dos profissionais ao recebimento mensal do valor afeto ao contrato celebrado com MTur, sob pena de aplicação da penalidade prevista em Lei.

20.12 Por ocasião dos pagamentos será procedida prévia consulta no Sistema de Cadastramento de Fornecedores – SICAF, e em situação de irregularidade por parte do fornecedor será observada as determinações da IN SLTI nº 4, de 15 de outubro de 2013.

21. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

21.1 As despesas decorrentes do presente Pregão correrão à conta do Orçamento Geral da União, no exercício de 2015, no Programa de Trabalho 23.122.2128.2000.0001, PTRES: 093315, Elemento de Despesa: 33.90.39, Fonte 0100.

22. DA VIGÊNCIA

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

23. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

23.1 Com fulcro no artigo 7º da Lei 10.520/2002 e artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes penalidades, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal.

a) advertência;

b) multa, recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a contar da comunicação oficial, nas seguintes hipóteses:

b1) 0,3% (zero vírgula três por cento) por dia de atraso injustificado e por descumprimento das obrigações estabelecidas neste Termo de Referência, até o máximo de 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato;

b2) 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução total e 5% (cinco por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução parcial do objeto adquirido.

c) impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, do licitante que não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportasse-a de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal;

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

23.2. O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, poderá ser descontado dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração à adjudicatária, acrescido de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, ou cobrado judicialmente.

23.3. As sanções previstas nas alíneas “a”, “c”, e “d” do subitem 23.1 poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa da alínea “b”.

23.4. As penalidades previstas neste capítulo obedecerão ao procedimento administrativo previsto na Lei 8.666/93, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei 9.784/99.

23.5. Os recursos, quando da aplicação das penalidades previstas nas alíneas “a”, “b”, “c” e “d” do subitem 23.1 poderão ser interpostos no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da intimação do ato.

23.6. No caso das penalidades previstas no subitem 23.1, alínea “d”, caberá pedido de reconsideração ao responsável legal do Ministério do Turismo, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da intimação do ato.

24. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

24.1 É facultada ao (a) Pregoeiro (a) ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da sessão pública.

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

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

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

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

24.6 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário do (a) Pregoeiro (a).

24.7 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente no MTur.

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

24.9 A falta da remessa via e-mail cpl@turismo.gov.br, do Termo de Recebimento, Anexo VII, exime a Administração da comunicação de eventuais retificações ocorridas.

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

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

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

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

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

24.15 Qualquer pedido de esclarecimento, em relação a eventuais dúvidas na interpretação do presente Edital e seus Anexos, deverá ser encaminhado, por escrito, o (a) Pregoeiro (a), na Coordenação-Geral de Recursos Logísticos, Esplanada dos Ministérios, Bloco “U”, Sala 232, 2º Andar, em Brasília/DF, ou ainda pelo *e-mail*: cpl@turismo.gov.br.

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

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

24.15.3 Estarão disponíveis no site do MTur, questionamentos, recursos, impugnações e outras informações necessárias sobre o processo licitatório: www.turismo.gov.br

Brasília - DF, de 2015.

Neuzi de Oliveira Lopes da Silva
Pregoeira

Anexo 01 do edital - Termo de Referência

Sustentação da Infraestrutura de
Tecnologia da Informação



Ministério do Turismo
Secretaria-Executiva
Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

Sumário

1-Definição do Objeto	29
2-Justificativa da Contratação	29
2.1 Da necessidade	29
2.2 Dos objetivos estratégicos.....	29
3- Descrição da Solução	30
3.1 Descrição	30
3.2 Justificativa da solução escolhida.....	32
3.3 Benefícios a serem alcançados.....	35
3.4 Bens e serviços que contém a solução	36
3.5 Estimativa de volume	37
4- Especificação Técnica/Requisitos da Solução	37
4.1 Requisitos Técnicos	37
4.2 Requisitos Legais	38
4.3 Requisitos de Capacitação.....	39
4.4 Requisitos de Adaptação	39
4.5 Requisitos Temporais	39
4.6 Requisitos de Segurança da Informação	40
4.7 Requisitos de Transferência de Conhecimento.....	40
5- Modelo de Execução e Gestão do Contrato	42
5.1 Metodologia de Trabalho	42
5.2 Papéis e Responsabilidades.....	42
5.2.1 Responsabilidades e deveres da Contratante	43
5.2.2 Responsabilidades e deveres da Contratada	45



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

5.3 Das Ordens de Serviço/processo de execução dos serviços	50
5.3.1 Dos quadros de tarefas.....	50
5.3.2 Das Ordens de Serviço	51
5.3.3 Relatório Técnico de Atividade.....	52
5.3.4 Fluxo mensal das Tarefas Rotineiras	53
5.3.5 Fluxo mensal das Tarefas de Suporte/Demanda	54
5.4 Entrega e aceite dos serviços prestados	55
5.5 Mecanismos formais de comunicação	56
5.6 Metodologia de avaliação da qualidade	58
5.6.1 Disposições Gerais	58
5.6.2 Reuniões Semanais.....	59
5.6.3 Do tratamento de incidentes	59
5.7 Garantia do Contrato.....	61
5.8 Sanções Administrativas.....	62
5.9 Dos níveis mínimos exigidos e demais sanções.....	63
5.9.1 Disposições Gerais	63
5.9.2 Outras sanções	64
5.10 Prazos e condições de fornecimento	65
5.11 Garantia da Solução.....	66
5.12 Condições de pagamento	66
6- Estimativa de preços.....	67
7- Adequação orçamentária.....	67
7.1 Fonte de recursos	67
7.2 Estimativa de impacto econômico e financeiro	67
7.3 Cronograma de execução física e financeira.....	67
8- Critérios de seleção do fornecedor	68
8.1 Caracterização da solução	68
8.2 Justificativa para escolha do tipo e modalidade de licitação	68
8.3 Justificativa para parcelamento do objeto da licitação.....	69
8.4 Qualificação técnica para habilitação.....	72



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

9- Proposta de preço	71
10- Vigência Contratual	71
11- Alteração Contratual	71
12- Da Vistoria	71
13- Disposições Gerais	72
ANEXO I – Quadro de Tarefas	73
ANEXO II – Perfis Profissionais	77
ANEXO III – Modelo de Ordem de Serviço	82
ANEXO IV – Modelo de Termo de Aceite	84
ANEXO V – Modelo de Termo de Compromisso	85
ANEXO VI – Modelo de Termo de Ciência	90
ANEXO VII – Indicadores de Desempenho e Glosas	91
ANEXO VIII – Termo de Termo de Vistoria	95
ANEXO IX – Modelo de Declaração	96
ANEXO X – Resumo do Ambiente Tecnológico do Ministério do Turismo	97
ANEXO XI – Pesquisa de Preços	101



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

TERMO DE REFERÊNCIA

1 – Definição do objeto

Contratação de prestação de serviços de sustentação da infraestrutura de TI do Ministério do Turismo englobando: manter a disponibilidade do ambiente de infraestrutura tecnológico do Ministério do Turismo por meio das seguintes atividades: otimizar e garantir alto desempenho do ambiente de rede, criar e manter o ambiente de virtualização, montar e configurar clusters, garantir a segurança da informação, realizar instalação de servidor Linux/Windows, criar imagens de sistemas operacionais para desktops, instalar/atualizar/remover softwares corporativos, apoiar na criação de normas e padrões relacionados a redes, realizar backups e restores, manter a disponibilidade, segurança e integridade e funcionamento do banco de dados, gerenciar, instalar e remover fisicamente ativos dentro do datacenter do Ministério do Turismo e desempenhar outras atividades, conforme o quadro de tarefas contido no anexo I.

2 – Justificativa da Contratação

2.1 – Da necessidade

Desde 1967, por meio do Decreto-Lei 200, existe a preocupação com o crescimento desmedido da máquina pública, de modo que a Administração Federal, sempre que possível, terceirize a execução de tarefas que não estejam relacionadas a sua finalidade precípua. Pode-se dizer que por meio da terceirização, a Administração Pública descentraliza a execução de atividades de apoio, contratando empresas privadas especializadas na prestação destes serviços.

A terceirização de algumas atividades pode trazer benefícios para a economia, Administração Pública e também, para a sociedade. Ao optar pela execução indireta de algumas atividades, o Estado estará proporcionando um meio de fomentar a economia, criando um grande mercado para os mais diversos empreendedores. Além disso, as organizações públicas poderão se beneficiar da especialização profissional, já que a finalidade da empresa contratada é prestar aquele tipo de serviço. Por conseguinte, a Administração irá se desonerar de prestar alguns serviços e poderá focar todos os seus esforços em atender aos interesses da coletividade.

No caso do Ministério do Turismo a realidade não é diferente, pois a estratégia do órgão prevê a terceirização da execução de alguns serviços, inclusive aqueles relacionados à tecnologia da informação como, por exemplo, a sustentação da infraestrutura de TI. O atual contrato que abarca esse tipo de serviço terá sua vigência encerrada em dezembro de 2015. Ressalta-se que o atual quadro de servidores da Coordenação Geral de Tecnologia da Informação não possui as competências técnicas necessárias para realizar as atividades de sustentação da infraestrutura de TI.

Portanto, com base no contexto apresentado, é inegável que a contratação de serviços para sustentação de infraestrutura tecnológica do Ministério do Turismo é de grande relevância, pois com o término do contrato vigente, faz-se necessário assegurar um meio que proporcione a continuidade dos serviços de tecnologia da informação disponibilizados.

2.2 – Dos objetivos estratégicos



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

O planejamento estratégico institucional – PEI – em seu objetivo “prover soluções integradas seguras e de alto desempenho”, prevê que a CGTI deve executar percentual das ações identificadas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação. Dessa forma, destaca-se que a demanda solicitada está prevista no PDTI 2015-2016, por meio da necessidade número 5: Oferecer a infraestrutura de TI necessária à realização de atividades do Ambiente Central.

O atendimento dessa necessidade auxiliará na sustentação do ambiente central de TI, ou seja, permitirá a continuidade do fornecimento de produtos e serviços de TI providos pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação. Além disso, essa demanda tem por objetivo tornar a sustentação da infraestrutura do ambiente central mais competitiva, elevando a maturidade dos processos e atividades desenvolvidas, de modo que a CGTI esteja mais bem preparada para enfrentar desafios futuros.

Enfim, o atendimento da necessidade relacionada está em harmonia com o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI), por meio do objetivo 1.4 – prover soluções de alto desempenho – o qual é composto pelos seguintes processos:

Gerenciar o Desempenho e a Capacidade

Descrição do processo: A necessidade de gerenciar o desempenho e a capacidade dos recursos de TI requer um processo que realize análises críticas periódicas do desempenho e da capacidade atuais dos recursos de TI. Esse processo inclui a previsão de necessidades futuras com base em requisitos de carga de trabalho, armazenamento e contingência.

Gerenciar o Ambiente Físico

Descrição do processo: A proteção de pessoas e equipamento de informática requer instalações físicas bem planejadas e gerenciadas. O processo de gerenciamento do ambiente físico inclui a definição dos requisitos do local físico, a escolha de instalações apropriadas, o projeto de processos eficazes de monitoramento dos fatores ambientais e o gerenciamento de acessos físicos. O gerenciamento eficaz do ambiente físico reduz as interrupções nos negócios provocadas por danos causados a equipamentos ou pessoas.

Portanto, tendo em vista os elementos apresentados, o atendimento da demanda contribuirá para a elevação da maturidade nos processos mencionados, de modo que auxilie na conclusão da meta de atingir a média 3 nos processos prioritários, conforme disposto no PETI. Além disso, a contratação implicará em atendimento de ação prevista no PDTI e, consequentemente, aumento no percentual de conclusão do objetivo estratégico previsto no PEI.

3 – Descrição da solução de TI

3.1 Descrição

A solução pretendida consiste na contratação de serviços de Tecnologia da Informação, utilizando a métrica unidade de serviço técnico – UST.

Os serviços serão realizados nas dependências do Ministério do Turismo, situado em Brasília, em duas localidades, sendo a sede localizada na Esplanada dos Ministérios e o anexo localizado no Shopping ID - Venâncio 3000.

Os serviços serão medidos em UST com base em tarefas que compõem a rotina de trabalho do Ministério do Turismo.



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

Cada tarefa é composta por atividades com duração e complexidade estimadas. Dessa forma, cada atividade possui um custo médio em UST.

Dada a variação na complexidade das atividades existentes nas tarefas previstas neste termo de referência e, também, na criticidade de uso do serviço em relação à finalidade principal da organização, fez-se necessário criar outros níveis de complexidade para tais atividades. Assim, foram definidos cinco níveis de complexidade: Baixa, Intermediária, Mediana, Alta e Especialista, conforme descrição abaixo:

Complexidade da Atividade	Sigla	Definição das Atividades	Equivalência UST
Baixa	B	Atividades de monitoração de ambiente por meio de ferramentas configuradas, devendo acionar os responsáveis em caso de falhas; serviços de transporte de mídias, controle de acesso, impressão, alimentação de sistemas e registro em livros apropriados das inconsistências e correções efetuadas, abertura e fechamento de chamados de suporte a equipamentos	1 UST
Intermediária	I	Atividades operacionais como cadastro de usuários, ativação de pontos, alimentação de sistemas técnicos, documentação de rotinas técnico-operacionais, execução de scripts, operação de ferramentas e sistemas de controle como backup, de ambiente, de documentação, de relatórios de falhas, atualização de aplicações sistêmicas	1,5 UST
Mediana	M	Serviços técnicos com baixo grau de análise, como criação de políticas operacionais, ajustamento de documentações, desenvolvimento de scripts, procedimentos de monitoração, leitura de relatórios e isolamento das falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, cadastro de serviços e correções que necessitam de uso de senhas fortes, estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais e de monitoramento para processos proativos e reativos, instalação e configuração de equipamentos e softwares básicos, correções de padrões de serviços	3,5 UST
Alta	A	Implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhora ou correção do desempenho, adequação e	6 UST



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

		substituição de ferramentas para administração e gerência de serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a softwares, equipamentos e ferramentas críticas, criação de políticas de instalação, correção e acompanhamento, automatização de atividades	
Especialista	E	Atividades que requeiram conhecimento especialista e que não enquadre no item anterior por não ser considerada rotineira como modelagem de processo de trabalho, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram recursos de consultoria e auditoria para soluções específicas e diversas do rotineiro;	10 UST

3.2 – Justificativa da solução escolhida

Nos estudos técnicos preliminares foram analisados três modelos diferentes para contratação de prestadores de serviços de Tecnologia da Informação. O primeiro modelo se baseia na métrica Homem-horam, a qual foi amplamente utilizada pela Administração Pública até meados 2010. O segundo modelo se baseia no pagamento pelo consumo de unidade de serviço técnico, conhecida pelo acrônimo UST. Por último, foram analisados modelos baseados em níveis mínimos de serviço exigidos, ou seja, a empresa é remunerada pela superação de níveis de serviço acordados e manutenção da disponibilidade do ambiente da contratante.

Tendo em vista o Decreto-Lei 200/67, o qual prevê a terceirização de atividades de execução que não sejam a finalidade precípua do órgão, o Ministério do Turismo terceiriza as atividades de execução de tecnologia da informação por meio do contrato administrativo nº22/2010. Este contrato engloba a sustentação da infraestrutura de TI e utiliza como métrica a hora de serviço técnico – HST. No entanto, a utilização de modelos baseados em horas trabalhadas tem sido motivo de grande preocupação por parte do Tribunal de Contas da União, pois nestes casos, o pagamento é efetuado mediante o esforço depreendido por parte da contratada, ao invés de ser voltado para os resultados obtidos.

Tendo em vista essa preocupação, o Tribunal de Contas da União entende, por meio da Nota Técnica nº06 de 2010, da Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação, que os gestores públicos de TI devem planejar suas contratações de modo que os pagamentos pelo serviço prestado sejam realizados em função de resultados mensuráveis apresentados pelo fornecedor, mensurados, sempre que possível, por unidades quantitativas, sendo juridicamente inviável a previsão de remuneração em função do mero esforço ou da disponibilidade da empresa contratada.

Dessa forma, com base no entendimento consolidado em nota técnica do Tribunal, o Ministério do Turismo busca adotar métricas mais objetivas para a aferição e pagamento de seus prestadores de serviços de TI. Portanto, com base no apresentado, conclui-se que a alternativa de contratação de prestação de serviços de TI por homem hora deve ser evitada.



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

Ressalta-se que esse entendimento também está presente na IN 04/2014 SLTI/MPOG, a qual prevê no artigo sétimo:

“Art. 7º É vedado:

VIII - adotar a métrica homem-hora ou equivalente para aferição de esforço, salvo mediante justificativa e sempre vinculada à entrega de produtos de acordo com prazos e qualidade previamente definidos;”

Sendo assim, a fim de estar aderente aos ditames legais foram pesquisadas outras formas de remunerar o contratado mediante os resultados obtidos. Dentre os métodos pesquisados, destacam-se a métrica unidade de serviço técnico – UST – e o atingimento dos níveis mínimos de serviços exigidos (NMSE). Em ambas as métricas, os pagamentos são feitos mediante os resultados obtidos pela empresa contratada, ou seja, ambas são bem aceitas pelo Tribunal de Contas da União.

Atualmente, diversos órgãos da Administração Pública Federal têm contratado serviços terceirizados de TI pela métrica UST. A grande utilização dessa metodologia justifica-se devido à utilização de critérios objetivos e mensuráveis para o pagamento da empresa prestadora de serviço. Por meio da UST, a Administração paga apenas pelas atividades efetivamente prestadas, ou seja, há pagamentos por resultados obtidos e não meramente pelo esforço empregado.

Em linhas gerais, pode-se dizer que o modelo de execução de um contrato por UST funciona da seguinte maneira: primeiramente, a contratante disponibiliza um catálogo contendo todos os serviços de TI que a Administração poderá solicitar. No catálogo há uma descrição detalhada das atividades que deverão ser prestadas, assim como a complexidade e o tempo necessário para execução de cada uma delas. Sendo assim, as atividades mais complexas e que demandem mais tempo serão mais bem remuneradas, pois gerarão um número maior de UST. Além disso, no catálogo também são definidos entregáveis para cada uma das tarefas, níveis de qualidade exigidos, assim como os resultados esperados.

Por meio do catálogo, tanto a Administração quanto o contratado têm ciência do custo total em UST de cada atividade desenvolvida. Deste modo, mensalmente são feitos pagamentos, mediante a emissão de ordens de serviço, com base no total de UST consumidas. Por exemplo: caso esteja previsto no catálogo de serviços que a instalação física de um servidor custe 5 UST, a Administração deverá pagar à empresa o valor financeiro correspondente a 5 UST toda vez que essa atividade for executada. Tendo em vista que a empresa só irá receber sua remuneração após a conclusão da atividade, ela será encorajada a terminar a atividade o quanto antes, rompendo com o paradoxo lucro incompetência. Dessa forma, obtêm-se uma métrica mensurável, pois todas as atividades do catálogo já possuem o seu valor em UST; além de objetiva, já que a empresa só irá ser remunerada ao completar as atividades solicitadas e obter os resultados esperados.

A métrica UST já está amplamente difundida na Administração Pública, é adotada por vários órgãos como, por exemplo, Superior Tribunal de Justiça, Tribunal Superior Eleitoral, IBAMA, EMBRATUR e outros. Sendo assim, já existem diversos casos de sucesso de utilização dessa metodologia. Contudo, também existem diversos relatos de que a métrica necessita de bastante esforço durante a fiscalização contratual, na verificação das atividades prestadas com o discriminado nas ordens de serviço. Todavia, também há relatos de que a implantação da métrica UST proporcionou aos órgãos um



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

instrumento efetivo de controle dos gastos com TI, identificação das atividades e setores que consomem mais recursos e, principalmente, a mudança de postura das empresas contratadas, pois com o pagamento por atividade concluída, há um estímulo a eficiência e, conseqüentemente, uma busca pela conclusão de maior número de atividades para o aumento do faturamento da empresa contratada.

Além da métrica UST também foram identificadas métricas baseadas em acordos de nível de serviço. Nesse tipo de metodologia, a Administração define os níveis de serviço necessários para o desempenho de suas atividades como, por exemplo, a disponibilidade do e-mail em 95% do tempo. Neste modelo, a empresa contratada concentra seus esforços em manter a disponibilidade acima do nível mínimo de serviço exigido (NMSE). Caso a empresa tenha sucesso ela irá receber integralmente a remuneração acordada, caso não atinja o nível estipulado ela irá sofrer sanções ou glosas em seu pagamento. Percebe-se que na utilização do NMSE o pagamento também é mediante a obtenção de resultados ao invés de esforço despendido.

Ao analisar contratações que utilizam esse modelo foi percebido que o esforço para fiscalização é muito menor que o empreendido na utilização da métrica UST. Neste modelo, a Administração se restringe a verificar o atendimento dos níveis mínimos de serviço exigidos e não de diversas atividades. No entanto, para adoção deste modelo é necessária alta maturidade da área de TI do órgão, assim como processos bem definidos e amplo conhecimento de seu ambiente e demandas, pois, caso contrário, o fornecedor não consegue atingir o índice estabelecido gerando perdas para ambos os lados.

Em métodos baseados em NMSE, a facilidade conferida na fiscalização contratual é contraposta pela necessidade de maturidade do órgão. A utilização desses métodos se baseia nas boas práticas da Information Technology Infrastructure Library - ITIL, logo, o órgão que pretende adotar esse método já deve estar familiarizado com os conceitos deste framework, assim como, possuir maturidade moderada nos principais processos ITIL. Além disso, faz-se necessário a utilização de ferramentas de gestão de serviços de TI bem estruturadas para o acompanhamento adequado e bom provimento dos serviços.

Enfim, ressalta-se que para escolha adequada da métrica a ser utilizada, além da análise dos benefícios e desvantagens de cada modelo, também deve ser considerado o contexto do Ministério do Turismo. Sendo assim, destaca-se que no âmbito da CGTI existe uma iniciativa para implantação dos processos ITIL, porém essa iniciativa ainda está na sua primeira metade, sendo conduzida de forma gradual. Processos importantes como, por exemplo, gerenciamento do nível de serviço, ainda estão no início da implantação.

Dessa forma, tendo em vista o contexto apresentado, principalmente, a ausência de um processo de gerenciamento dos níveis de serviço, conclui-se que a adoção de métrica feita pelos níveis mínimos de serviços exigidos fica prejudicada. Para a adoção eficaz deste modelo de contratação, recomenda-se que o órgão esteja com seus processos mais desenvolvido e sua maturidade mais madura, caso contrário, a contratação tem grandes chances de fracassar resultando em perdas para a Administração e serviços de baixa qualidade para os usuários.



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

Por outro lado, o contexto do Ministério do Turismo não possui nenhuma objeção ao uso da métrica UST. Além disso, por ser uma métrica amplamente difundida, existem diversos outros órgãos com realidades e tamanhos similares que adotam a referida métrica. Por conseguinte, acredita-se que a utilização dessa métrica poderá ser uma oportunidade para aumentar a maturidade do órgão, já que por meio da produção do catálogo, vários procedimentos tornar-se-ão padronizados e documentados, contribuindo para o aumento da maturidade e criação de uma base de conhecimento.

É válido destacar que alguns órgãos que adotam a métrica UST têm mencionado o grande volume de trabalho necessário para realizar adequada fiscalização das atividades. No entanto, ressalta-se que a fiscalização dos contratos é um poder-dever da Administração Pública, visto que objetiva assegurar-se de que o objeto contratado seja recebido ou executado a contento, as obrigações decorrentes sejam realizadas no tempo e modo devidos e que as cláusulas contratuais sejam rigorosamente observadas. Sendo assim, o fato de gerar grande volume de trabalho para a fiscalização, não é um argumento que invalide a opção pela métrica UST já que a adequada fiscalização é um dever da Administração.

Portanto, com base na análise apresentada, a métrica homem-hora não atende as determinações legais da IN 04/2014 SLTI, assim como o entendimento da Nota Técnica 06/2010 SEFTI/TCU. Além disso, essa métrica remete a um paradigma ultrapassado e induz ao paradoxo lucro incompetência. Por outro lado, a utilização de métricas baseadas em níveis mínimos de serviços exigidos (NMSE) mostrou-se interessante, porém a CGTI do MTur não possui, neste momento, os processos necessários suficientemente maduros para a realização de uma contratação por essa métrica. Destarte, opta-se pela utilização da métrica UST, pois a esta apresentou-se a mais viável ao contexto do órgão.

3.3 Benefícios a serem alcançados

Com a contratação da solução descrita é esperado que os seguintes benefícios sejam obtidos:

- **Assegurar o pleno funcionamento dos ativos de TI do Ministério do Turismo, com satisfatórios índices de qualidade, disponibilidade, desempenho, segurança e confiabilidade** - a contratação da prestação especializada de serviços TI possibilitará assegurar a disponibilidade da infraestrutura de TI, de acordo com os índices de disponibilidade, desempenho e qualidade exigidos pelo Ministério do Turismo.
- **Controle objetivo de prazos para a execução dos serviços, dos resultados e dos níveis mínimos de qualidade definidos, por meio de Ordens de Serviço** – utilizando a métrica UST, por meio das Ordens de Serviço, será possível fazer um controle objetivo dos prazos para a execução das atividades, dos resultados obtidos e do atingimento dos níveis mínimos de qualidade exigidos.
- **Melhor gestão dos custos da sustentação de infraestrutura de TI** – a utilização da métrica UST para o pagamento do fornecedor possibilita uma análise objetiva e minuciosa dos gastos da Administração com a sustentação da infraestrutura de TI.
- **Documentação do ambiente de infraestrutura de TI** – Com a nova contratação propõe-se que os procedimentos realizados sejam documentados e que as atividades sejam executadas de forma harmônica, de modo que o inventário do ambiente tecnológico seja mantido constantemente atualizado, eliminando os múltiplos controles



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

existentes.

- **Aumentar o nível de aderência do Ministério do Turismo às melhores práticas de Governança de TI** – a solução contratada permitirá o rompimento do atual modo de trabalho, permitindo um incremento na operação das atividades e, também, a adoção de processos aderentes às melhores práticas de Governança de TI.
- **Criação, padronização e/ou aprimoramento dos procedimentos relacionados à sustentação de infraestrutura de TI e ao atendimento de solicitações** – A utilização da métrica UST necessita da criação de um vasto catálogo detalhando as atividades e tarefas a serem realizadas pelos prestadores de serviço. Dessa forma, por meio do catálogo de serviços, inicia-se a padronização dos procedimentos e atividades desenvolvidos no âmbito da sustentação de infraestrutura de TI. Essa padronização possibilita o aprimoramento dos processos relacionados a essas atividades.
- **Celeridade no atendimento das demandas** – A utilização da métrica UST proporcionará maior celeridade no atendimento de demandas, já que nesse modelo, o prestador será remunerado pelas demandas atendidas, ao invés do tempo decorrido. Dessa forma, há um estímulo ao atendimento ágil, pois quanto mais demandas ele conseguir atender, maior será sua remuneração.
- **Aumento do grau de satisfação dos usuários** – Conforme já exposto, a utilização da métrica UST proporcionará maior celeridade no atendimento aos usuários. Um atendimento mais ágil proporcionará aumento no grau de satisfação dos usuários.
- **Retenção do conhecimento por meio de registro dos procedimentos/roteiros em meio eletrônico** – Tendo em vista que é previsto que as atividades desenvolvidas sejam documentadas e roteirizadas em meio eletrônico, possibilita-se que o conhecimento seja explicitado, acumulado e uma base de conhecimento seja construída.
- **Otimização do uso de recursos humanos e financeiros do Ministério do Turismo** – a contratação de serviços de TI utilizando uma métrica objetiva permitirá o melhor uso de recursos financeiros do Ministério do Turismo. A terceirização da execução das atividades de TI por empresas especializadas otimizará o uso dos recursos humanos da CGTI, pois os servidores poderão focar seus esforços em atividades relacionadas ao planejamento, gestão e ao desenvolvimento da governança corporativa na área de TI.

3.4 Bens e Serviços que Compõem a Solução

Os serviços que englobam a sustentação da infraestrutura de TI estão divididos em três categorias:

Tarefas Rotineiras – tarefas de periodicidade previamente definida para execução.

Tarefas de Suporte – tarefas de atendimento a usuários e execução de serviços em equipamentos do CPD, que requeiram atendimento imediato e/ou pessoal que, mesmo tendo características rotineiras não possuem periodicidade de execução estabelecida, sendo executáveis mediante as solicitações de usuários, ou por demandas de correções e



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

atualizações tecnológicas.

Tarefas por Demanda – tarefas previstas para serem realizadas mediante agendamento, e que dependem de emissão de Ordem de Serviço específica. Não exigem pessoal pré-allocado e presumem o registro prévio de sua necessidade, fazendo com que a contratada tenha prazo para realocação de pessoal para atendimento à tarefa.

3.5 Estimativa do volume de serviços a serem contratados

Para a estimativa do volume de serviços a serem contratados, foram realizadas as seguintes etapas:

1º) Mapeamento das atividades de sustentação da infraestrutura de TI atualmente realizadas no Ministério do Turismo, consolidando várias atividades em tarefas;

2º) Mensuração das atividades em UST de acordo com sua natureza, critérios de tempo e complexidade necessários a realização de cada tarefa;

3º) Consolidação da expectativa de consumo anual, por tarefa, com base nas atividades atualmente realizadas e na expectativa de crescimento da demanda.

4º) Levantamento de cenários possíveis

Após a realização das etapas, obteve-se os seguintes valores:

Sustentação da infraestrutura de TI

ID	Bem ou serviço	Quantidade estimada (UST)
1	Tarefas rotineiras	67.931,60
2	Tarefas de suporte	30.494,21
3	Tarefas por demanda	26.829,63
Total em UST		125.255,44

A expectativa de consumo de USTs contratadas tem cunho global, podendo ser utilizada tanto em atividades rotineiras, quanto de suporte ou demanda, respeitando-se o total de UST previstas em contrato.

4 – Especificação Técnica/Requisitos da solução

4.1 - Requisitos técnicos

A CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços descritos neste Termo de Referência apresentadas no Anexo I, que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das ordens de serviços, de acordo com tabela de tarefas definida pelo Ministério do Turismo e que evolui no decorrer do contrato, com o objetivo de atender as seguintes necessidades de negócio:



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

- a. Manter a sustentação, integridade e disponibilidade dos serviços de TI prestados aos usuários internos e externos;
- b. Aumentar a qualidade dos produtos e serviços de TI oferecidos aos usuários;
- c. Padronização das rotinas de trabalho e documentação das atividades;
- d. Dispor de modelo de contratação objetivo que permita o gasto mais eficiente de recursos públicos, com pagamentos mediante a apresentação de resultados obtidos.

Além disso, a CONTRATADA deverá dispor de perfis profissionais adequados para a prestação dos serviços propostos, a fim de garantir que a execução dos serviços de TI seja realizada por perfis especializados na área de tecnologia da informação. Os perfis profissionais recomendados estão dispostos no anexo II - Perfis Profissionais.

4.2 - Requisitos Legais

A presente contratação e a execução dos serviços pela CONTRATADA deverão observar os seguintes dispositivos legais:

- a) Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública;
- b) Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, que institui modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;
- c) Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991, que dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação;
- d) Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000, que aprova o regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;
- e) Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, que regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns;
- f) Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela Administração Pública Federal;
- g) Instrução Normativa nº 04/2014 SLTI/MPOG, de 11 de setembro de 2014, que dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP);
- h) Instrução Normativa nº 02/2008 SLTI/MPOG de 30 de abril de 2008 e respectivas atualizações, que dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços continuados ou não;
- i) Acórdão nº 1.558/2003 – TCU – 2ª Câmara – Orienta, quando da “contratação de serviços técnicos de informática (gerência estratégica, desenvolvimento de software, gerenciamento de dados, administração de rede, suporte a usuários, manutenção de hardware, operação de microcomputadores e digitação), no sentido de que o processo de contratação



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

especifique, licite e contrate separadamente os referidos serviços, utilizando-se o parcelamento ou a adjudicação por itens como forma de obtenção do melhor preço entre os licitantes, conforme preceituado no art. 23, § 1º, da Lei nº 8.666/93”;

j) Acórdão 2.471/2008 – TCU - Plenário – Descreve sobre Terceirização em Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal

4.3 - Requisito de capacitação

A CONTRATADA deverá garantir que a equipe que prestará os serviços esteja constantemente atualizada e seja capaz de se adequar a mudanças no ambiente tecnológico do Ministério do Turismo.

A equipe de sustentação de infraestrutura deverá estar atualizada e capacitada nas novas tecnologias disponíveis para operar novos equipamentos e/ou soluções incorporadas ao ambiente computacional do Ministério do Turismo. Quando houver mudanças no ambiente tecnológico da CGTI, a CONTRATADA deverá fornecer capacitação aos técnicos, sem ônus para o Ministério, afim de garantir a continuidade e eficiência dos serviços prestados.

O perfil profissional da equipe alocada pela CONTRATADA nas dependências do MTur deverá respeitar os requisitos mínimos de experiência e formação constantes no anexo II do presente documento, devendo as informações serem atualizadas formalmente e repassadas aos responsáveis do MTur sempre que houver substituições e/ou inclusão de novos técnicos.

4.4 - Requisitos de Adaptação

A CONTRATADA deverá garantir que as atividades desempenhadas sejam adequadas à realidade do Ministério do Turismo e às possíveis mudanças de contexto durante a vigência contratual.

A CONTRATADA e a CONTRATANTE, em conjunto, deverão realizar, periodicamente, a revisão do quadro de tarefas afim de mantê-lo atualizado conforme a realidade do órgão.

4.5 - Requisitos temporais

A CONTRATADA deverá observar, com relação a execução das atividades, um prazo máximo determinado nas respectivas Ordens de Serviços, de acordo com a complexidade, escopo e natureza de cada atividade – conforme consta nos Quadros de tarefas.

A CONTRATADA deverá responder à CONTRATANTE, por escrito, no prazo máximo de 6 (seis) horas úteis, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços.



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

4.6 - Requisitos de Segurança da Informação

São requisitos exigidos com relação à Segurança da Informação e Comunicações:

- a) A CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo MINISTÉRIO DO TURISMO.
- b) Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre os dados processados, assim como, todo e qualquer assunto de interesse do MINISTÉRIO DO TURISMO ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato devendo orientar seus empregados nesse sentido, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do MTur, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal.
- c) Responsabilizar pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao MTur qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.
- d) Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do MTur.
- e) Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas aos ativos de informação do MTur e as configurações de hardware e de softwares decorrentes.
- f) Firmar TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO com o MTur, estabelecendo o compromisso de que todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços não divulgarão nenhum assunto tratado na execução e gestão do objeto da licitação, bem como sobre todos os ativos de informações e de processos, conforme anexo V.
- g) Os técnicos da CONTRATADA que participarão de atividades diretamente ligadas ao objeto contratual deverão assinar TERMO DE CIÊNCIA, modelo disponível no anexo VI, antes de iniciar suas atividades junto ao MTur.
- h) A coleta do TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO e do TERMO DE CIÊNCIA não exige a CONTRATADA das penalidades por violação das regras por parte de seus contratados.
- i) Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de implementação, no ambiente do MTur, dos mecanismos de criptografia e autenticação.
- j) Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente.
- k) Submeter seus recursos técnicos as normas de Segurança da Informação e Comunicações, tais como IN04/2010, POSIC, PDSIC, dentre outras instituídas pelo MINISTÉRIO DO TURISMO, durante o tempo de permanência nas suas dependências.



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

l) Observar os seguintes procedimentos básicos de segurança:

- 1) Credenciar, junto ao MTur, seus empregados autorizados a retirar e a entregar equipamentos;
- 2) Zelar para que seus funcionários mantenham sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, inclusive com a assinatura de TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO próprio;
- 3) Não permitir que dados ou informações do MTur sejam retirados das suas dependências, independentemente do suporte em que se encontrem, notadamente discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros, exceto quando expressamente autorizado pelo Gestor do Contrato ou Fiscal Técnico;
- 4) Manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares do MTur, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações;
- 5) Zelar para que seus funcionários observem, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do MTur;
- 6) Quando do desligamento de profissional da equipe técnica alocada para a execução dos serviços de suporte presencial, comunicar ao MTur o desligamento para que todos os acessos sejam retirados;
- 7) Fornecer crachá de identificação da Contratada aos seus empregados, de uso obrigatório nas dependências do MTur, conforme disposto no Termo de Referência.

m) Responsabilizar-se integralmente pela execução das atividades contratadas, de modo que sejam realizados com esmero e perfeição, sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, obedecendo às normas e rotinas do MTur, em especial as que digam respeito à segurança, à confiabilidade e à integridade dos sistemas informatizados do Ministério do Turismo.

n) A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do MTur não exime a Contratada de total responsabilidade pela perfeita execução dos serviços.

4.7 - Requisitos de transferência de conhecimento

A CONTRATADA deverá garantir que o conhecimento gerado durante a vigência contratual seja devidamente registrado em meio eletrônico, de modo que seja criada uma base de conhecimento que auxiliará na continuidade do negócio.

A CONTRATADA deverá fornecer subsídios para que o conhecimento produzido durante a vigência contratual seja repassado aos servidores da área de TI e/ou à próxima empresa que dará continuidade na prestação de serviços. Caberá à Coordenação Geral de Tecnologia da Informação fiscalizar os registros e documentação produzida, acompanhar a criação da base de conhecimento e assegurar a transferência de todo conhecimento adquirido ou produzido relativos aos serviços



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

em andamento ou finalizados.

5 – Modelos de Execução e de Gestão do Contrato

5.1 – Metodologia de trabalho

5.1.1 – Início do Contrato – Em seguida à assinatura do contrato será marcada a reunião inicial de alinhamento, a qual ocorrerá 1 semana após a assinatura do contrato. Nesta reunião serão alinhados os entendimentos e expectativas da CONTRATADA E CONTRATANTE. Além disso, na reunião inicial será definida a data para o início das atividades que corresponde ao início da execução contratual, ou seja, prestação dos serviços.

Definida a data para execução das atividades, será iniciado o período de calibragem. Este período correspondendo aos 3 primeiros meses de execução contratual, será destinado a ambientação da CONTRATADA, assim como a adaptação da CONTRATADA às demandas da CONTRATANTE. Neste período as sanções e glosas serão convertidas em advertências e, ao final do período de calibragem, o quadro de tarefas será revisado.

Passados os três primeiros meses de execução contratual, pressupõe-se que CONTRATADA e CONTRATANTE já estarão alinhados, dando início ao período comum, no qual as sanções e glosas terão seus valores normais.

Em linhas gerais, a tabela a seguir representa o início do contrato:

ID	Evento	Data
1	Reunião Inicial	1 semana após a assinatura do contrato
2	Início das atividades	Em até um mês após reunião inicial
3	Período de calibragem	Primeiros 3 meses do contrato, contados a partir do início das atividades
4	Período comum	Início após o término do período de calibragem

O fluxo de trabalho mensal está descrito no item 5.3.

5.2 – Papéis e responsabilidades

Durante a vigência do contrato os serviços prestados serão acompanhados e fiscalizados por servidores do MTur, designados por portaria especialmente para essa finalidade, permitida a contratação de terceiros para assisti-los e subsidiá-los de informações pertinentes a essa atribuição.

A equipe de fiscalização do MTur anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços mencionados, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.

A empresa contratada deverá manter um contato (preposto) para representá-la durante a execução dos serviços ora tratados, o qual deverá ser aceito pelo MTur.

As decisões e providências que ultrapassarem a competência dos representantes deverão ser solicitadas aos seus



Ministério do Turismo
Secretaria-Executiva
Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

5.2.1 – Deveres e responsabilidades da contratante

Dever/ Responsabilidade

- a) Designar servidores como Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante para acompanhar, autorizar, fiscalizar, medir a eficiência e aprovar a execução do Contrato.
- b) Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas à execução dos serviços contratados.
- c) Convocar e realizar a reunião de abertura do contrato, na qual serão tratados os seguintes assuntos:
 - 1. Assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo conforme modelo apresentado no anexo V;
 - 2. Esclarecimentos sobre a forma de comunicação a ser adotada entre o Órgão e a contratada;
 - 3. Entrega dos documentos que compõem os padrões em uso no MTur, incluindo os padrões técnicos de desempenho e qualidade exigidos aos prestadores de serviços, bem como as normas de segurança a serem observadas;
 - 4. Esclarecimentos acerca da forma de validação e aceite das entregas que serão realizadas pela CONTRATADA;
 - 5. Esclarecimentos acerca dos níveis de serviço previstos no contrato;
 - 6. Esclarecimentos relacionados ao funcionamento do Órgão, tais como: horário de trabalho, local disponível para a equipe da CONTRATADA, regimento interno do Órgão, forma de acesso dos colaboradores da CONTRATADA e demais informações pertinentes;
 - 7. Data de início das atividades do contrato;
 - 8. Esclarecimentos sobre demais termos contratuais.
- d) Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados no MTur.
- e) Especificar e estabelecer políticas e normas para execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades e regras de atendimento aos usuários, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

- f) Informar à CONTRATADA as normas e procedimentos de acesso às instalações do MTur e eventuais alterações.
- g) Proporcionar todas as condições para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Contrato, do Edital e seus Anexos, especialmente do Termo de Referência.
- h) Proporcionar à CONTRATADA os espaços físicos, instalações e os meios de comunicação necessários ao desempenho e cumprimento dos níveis de serviços contratados, quando executados no ambiente físico do MTur.
- i) Fornecer à CONTRATADA solicitação expressa para execução dos serviços.
- j) Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às suas unidades para a execução das atividades objeto deste Termo de Referência, respeitadas as normas de segurança vigentes nas suas dependências.
- k) Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitado pela CONTRATADA por meio de seu preposto.
- l) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- m) Encaminhar formalmente as demandas por serviço por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.
- n) Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, por intermédio de servidores especialmente designados (Gestor e Fiscais de Contratos), anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, e os nomes dos empregados eventualmente envolvidos, e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.
- o) Exercer a fiscalização e acompanhamento dos serviços na forma prevista na Lei n. 8.666/93 e alterações, procedendo ao atesto das respectivas notas fiscais/faturas, com as ressalvas e/ou glosas que se fizerem necessárias.
- p) Notificar a CONTRATADA, por escrito, quanto a eventuais imperfeições, falhas ou



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

irregularidades verificadas no curso da execução dos serviços objeto da contratação, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o MTur, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias, fixando prazo para a sua correção e garantindo o contraditório e a ampla defesa.

- q) Avaliar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, relatório técnico de atividades, observando os indicadores e metas de níveis de serviço, conforme estabelecidos neste Termo de Referência.
- r) Efetuar o pagamento do valor resultante da execução dos serviços à CONTRATADA, consoante condições estabelecidas no Termo de Referência, no Edital de licitação e no contrato.
- s) Zelar para que durante toda a vigência do contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela CONTRATADA, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- t) Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.
- u) Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
 - 1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto em casos extraordinários que fujam da normalidade;
 - 2. Indicar pessoas para compor o quadro funcional da CONTRATADA;
 - 3. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e
 - 4. Considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio Órgão, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

5.2.2 – Deveres e responsabilidades da contratada

Dever/ Responsabilidade

- a) Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos deste Termo de Referência de acordo com os níveis de serviço estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- b) Indicar PREPOSTO, que será o responsável pelo gerenciamento dos serviços, com conhecimento técnico suficiente para tratar as demandas da CONTRATANTE, com poderes de representante legal para tratar de assuntos relacionados ao contrato junto à CONTRATANTE. Deve ser informado no início da execução



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

dos serviços a serem contratados, o nome, CPF e contatos do preposto e de seu substituto. Esta informação deverá ser atualizada sempre que houver alteração do preposto ou de seu substituto. Dentre as atribuições do PREPOSTO encontram-se:

1. Representação da contratada no que se refere aos aspectos administrativos, formais/legais, financeiros, técnicos e operacionais da execução do contrato;
2. Participação das reuniões deliberativas para identificar sua responsabilidade nas ações previstas e garantir a efetivação dos cronogramas e atividades programadas ou contínuas;
3. Acompanhamento e garantia do cumprimento do Níveis Mínimos de Serviço Exigidos - NMSE acordados entre o Ministério do Turismo e a contratada, primando pela excelência da prestação de serviços;
4. Gerenciamento das ações de planejamento, acompanhamento e controle da execução do contrato;
5. Atuação e resolução de questões adversas para o atendimento às solicitações do Ministério do Turismo;
6. Gerenciamento dos recursos alocados à execução do contrato;
7. Apresentação de relatórios mensais, realização e participação em reuniões semanais (pontos de controle) e avaliação das atividades envolvidas na prestação dos serviços;
8. A critério da CONTRATADA, o preposto poderá exercer o perfil do gerente técnico descrito no anexo II, caso possua as qualificações necessárias.

c) Participar de reuniões com a CONTRATANTE , para alinhamento de expectativas contratuais.

1. O MTur fará a convocação dos representantes da CONTRATADA e fornecerá previamente a pauta de reunião.

d) Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência, com pessoal devidamente qualificado e identificado, portando crachá de identificação quando estiverem nas dependências da



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

CONTRATANTE.

- e) Garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção.
- f) Cumprir, às suas expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações/deveres, arcando com todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como mão de obra, ferramentas (incluindo softwares necessários), equipamentos, taxas, emolumentos, encargos sociais;
- g) Adotar as providências necessárias que viabilizem a realização dos serviços objeto desta contratação.
- h) Recrutar e selecionar os profissionais que serão alocados na CONTRATANTE, bem como os alocados nas suas dependências, para a prestação dos serviços contratados.
- i) Dimensionar a equipe necessária à execução das tarefas, que deverá, durante toda a execução do Contrato, atender os níveis de serviços e todos os perfis profissionais exigidos neste Termo de Referência e seus anexos.
- j) Encaminhar à CONTRATANTE relação nominal dos profissionais que atuarão localmente na CONTRATANTE, além dos profissionais que prestarão serviço remotamente, quando permitido, bem como os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional, conforme prazos definidos neste Termo de Referência.
 - 1. Os dados devem ser atualizados, em até 5 (cinco) dias úteis, sempre que houver alteração no quadro de pessoal da CONTRATADA que esteja ligado aos serviços prestados à contratante.
- k) Manter a CONTRATANTE formalmente avisada sobre eventuais demissões de empregados que lhe estejam prestando serviços, com antecedência mínima de 3 (três) dias, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.
- l) Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de empregados sob sua responsabilidade, observando a política e normas da CONTRATANTE.
- m) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do CONTRATANTE, inerentes à execução do objeto contratual.
- n) Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

Informação pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o pagamento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.

- o) Responder por todos os vícios e defeitos nos produtos e serviços entregues.
- p) Responsabilizar-se pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Termo de Referência, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias; enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, sem qualquer ônus à CONTRATANTE, ficando estabelecido que seus empregados não terão nenhum vínculo trabalhista com a CONTRATANTE e que sua inadimplência, com referência a quaisquer encargos, não transferem à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato.
- q) Substituir, sempre que exigido pela CONTRATANTE, qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do Serviço Público.
- r) Reportar formal e imediatamente à CONTRATANTE quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços, o alcance dos níveis de serviço ou o bom andamento das atividades.
- s) Obedecer, rigorosamente, todas as normas e procedimentos adotados pela CONTRATANTE.
- t) Reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verifiquem vícios, defeitos e incorreções.
- u) Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.
- v) Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou prepostos causarem ao patrimônio da CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes da execução dos serviços, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.
- w) Encaminhar Relatório Técnico de Atividades realizadas no âmbito dos serviços que compõem o objeto deste Termo de Referência, provendo informações gerenciais à CONTRATANTE.
- x) Encaminhar à CONTRATANTE Nota Fiscal/Fatura dos serviços prestados, após o aceite do Relatório Técnico de Atividades pela CONTRATANTE, acompanhada dos comprovantes de regularidade fiscal



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

necessários ao processamento do pagamento.

- y) Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.
- z) Os produtos e serviços desenvolvidos (resultantes do trabalho executado) durante a vigência do contrato decorrente desta contratação serão de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, não cabendo à CONTRATADA, nem aos profissionais neles envolvidos, nenhum direito, sendo-lhes vetada ainda a transferência a terceiros, a qualquer título.
- aa) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 6 (seis) horas úteis.
- bb) Atender as solicitações de serviços da CONTRATANTE, com observância das normas técnicas e legais aplicáveis e de acordo com as especificações, procedimentos de controle administrativo e cronogramas que venham a ser estabelecidos.
- cc) Obedecer rigorosamente às normas e aos procedimentos de segurança implementados no ambiente da CONTRATANTE.
- dd) Disponibilizar à Equipe de Fiscalização do Contrato, quando do início da execução dos serviços, o termo de compromisso de manutenção de sigilo, conforme ANEXO V -TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, contendo declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes no Órgão, assinado pelo representante legal da CONTRATADA, além do termo de ciência, conforme ANEXO VI -TERMO DE CIÊNCIA, assinado pelos seus empregados diretamente envolvidos na contratação.
- ee) Providenciar a emissão e assinatura do termo de ciência sempre que houver alteração no quadro de prestadores de serviço da CONTRATADA.
- ff) Assumir plena responsabilidade legal, administrativa e técnica pela execução e qualidade dos serviços.
- gg) Manter, durante toda a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação, em conformidade com as especificações deste Termo de Referência.
- hh) Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato.
- ii) Por ocasião do encerramento do Contrato, conforme previsto no art.12 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº02, de 30 de abril de 2008, a CONTRATADA se compromete a promover a transição contratual repassando à nova



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

CONTRATADA tecnologia, técnicas e metodologias de trabalho utilizadas sem perda de informação, a fim de se evitar perda de continuidade dos trabalhos.

jj) Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega.

kk) Do Treinamento:

1. A CONTRATADA deverá submeter sua equipe de trabalho a um programa de desenvolvimento de competências, sem custo adicional para a CONTRATANTE.
2. Deverão ser realizados treinamentos periódicos ou quando houver mudança significativa no ambiente computacional da CONTRATANTE.
3. A CONTRATANTE poderá recomendar à CONTRATADA, ações de treinamento que julgar necessárias ao bom andamento dos serviços.

5.3 – Das Ordens de Serviço/processo de execução dos serviços

5.3.1 - Do quadro de tarefas – As atividades necessárias para a sustentação da infraestrutura de TI do Ministério do Turismo estão agrupadas em tarefas, as quais estão consolidadas no anexo I. Os quadros de tarefas detalhados são compostos de atividades, complexidade, tempo estimado para execução, resultados esperados, pressupostos e procedimentos a serem seguidos para a realização dos serviços. Estes quadros serão disponibilizados aos licitantes durante a vistoria.

As tarefas definidas no quadro de tarefas serão consideradas como aceitas pela CONTRATADA no ato da assinatura do contrato.

O quadro de tarefas é dinâmico, devendo ser revisado e atualizado sempre que houver necessidade de inclusão de novas tarefas. Quando houver necessidade de realização de uma tarefa cujo o procedimento ainda não esteja previamente definido, deverá ser realizada inclusão de novas tarefas nos quadros de tarefa, atualizando-se o quadro referenciado no anexo I, de forma a atender aos seguintes quesitos:

- a) Tipo e Numeração Sequencial da Tarefa. Deverão ser classificadas como Rotineiras, de Suporte Técnico ou de Demandas.
- b) Nome Identificador e Objetivo da Tarefa. Definição de um título para a tarefa e descrição de seu objetivo.
- c) Atividades a serem desenvolvidas, complexidades de execução, expectativa de tempo para realização e custo final de cada atividade em UST.
- d) Resultados esperados, qualidade do produto e estimativa de glosas a serem aplicadas pelo não cumprimento dos



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

padrões estabelecidos.

- e) Assinatura e responsabilização do demandante da tarefa.
- f) Assinatura de anuência da CONTRATADA quanto à inclusão da tarefa e o custo pré-definido.
- g) Assinatura de autorização do Gestor do Contrato.

Caso seja detectado que o processo de trabalho de execução de uma tarefa evoluiu de forma a exigir que a prática seja distinta da rotina de execução detalhada na documentação da tarefa, deverá ser elaborada uma nova versão da tarefa, mantendo-se a sua versão anterior para fins de controle da execução do contrato, conforme fluxo.

As novas tarefas e as alterações de tarefas existentes farão parte do contrato por meio de apostilamento. A expectativa de ocorrência dos apostilamentos para inserção ou alteração de tarefas é trimestral.

As tarefas, depois de inseridas no quadro de tarefas, não poderão ser excluídas, até a extinção do contrato, podendo apenas ser desconsiderada para emissão das Ordens de Serviços.

5.3.1.1 – Do monitoramento: o monitoramento do ambiente será feito por ferramenta disponibilizada pela CONTRATADA, a qual poderá ser acessada pela CONTRATANTE. O monitoramento poderá ser feito remotamente em ambiente da CONTRATADA, no entanto a CONTRATADA deverá disponibilizar, em tempo real, o acompanhamento dos acordos de nível de serviço por meio de dashboards à CONTRATANTE.

5.3.2 – Das Ordens de Serviço - Todos os serviços serão solicitados mediante Ordem de Serviço, conforme modelo apresentado no anexo III. Cada tipo de serviço solicitado: tarefa Rotineira, Suporte ou por Demanda, deverá respeitar os fluxos de execução apresentados nos itens 5.3.5 e 5.3.6 devendo as tarefas solicitadas estarem previstas nos quadros de tarefas. Em todas as Ordens de Serviços deverão ser definidas as datas de início e final de entrega do produto.

Os prazos que a CONTRATADA terá para início de execução da Ordem de Serviço serão:

- a) 3 (três) dias úteis, contados do recebimento da Ordem de Serviço, para as Ordens de Serviços Rotineiras, Suporte e Demanda.
- b) Em até 24 horas, contados do recebimento da Ordem de Serviço, para as Ordens de Serviços de Demanda ou suporte com características emergenciais.

As Ordens de Serviços do tipo “Suporte” poderão ter seus quantitativos de UST estimadas para o mês com base na média de consumo dos meses anteriores, podendo ter seu fechamento final com resultados menores que o expresso na demanda.

Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão de Ordens de Serviços, com a autorização do Ministério por meio de fiscal do contrato formalmente designado e em concordância com os processos e procedimentos técnicos definidos pelo demandante.



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

A obrigação de execução ocorrerá quando a CONTRATADA receber a Ordem de Serviço, correspondente a uma Tarefa ou atividade existente nos quadros de tarefas e atender aos seguintes requisitos:

- a) Referência do número da Tarefa na Ordem de Serviço.
- b) Definição do período inicial e final de execução da demanda
- c) Custo final da Ordem de Serviço, em conformidade com os valores estipulados na Tarefa
- d) Assinaturas de solicitação e aprovação do FISCAL TÉCNICO e do GESTOR DO CONTRATO.

Caso a CONTRATADA não concorde com os prazos estabelecidos na Ordem de Serviço, deverá apresentar pedido de alteração do prazo devidamente justificado.

Após execução das atividades, a CONTRATADA deverá enviar cópia da Ordem de Serviço, devidamente assinada, para que seja avaliada e aprovada a qualidade do serviço realizado. As vias originais das Ordens de Serviço finalizadas serão consolidadas no Relatório Técnico de Atividades elaborado mensalmente pela CONTRATADA.

Caso a CONTRATADA não consiga executar a Ordem de Serviço conforme as condições demandadas, deverá comunicar ao fiscal por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impedirão sua execução, cabendo ao gestor acatar ou não a justificativa.

As Ordens de Serviço considerarão local de prestação dos serviços o edifício sede do Ministério do Turismo, localizado no Bloco U da Esplanada dos Ministérios, ou o Anexo, localizado na Torre A do Shopping ID – Venâncio 3000, salvo a tarefa de monitoramento que poderá ser executada em central de monitoramento (NOC – Network Operation Center) da CONTRATADA. O horário para prestação dos serviços será segunda a sexta-feira, das 08h às 20h, salvo tarefas que precisem ser feitas fora do horário comercial para não acarretar perdas aos usuários.

As Ordens de Serviços que demandam manutenções preventivas, implantações ou alterações da estrutura instalada deverão ser executadas, prioritariamente, fora do horário normal de expediente em dias úteis, ou em finais de semana (período extraordinário), após agendamento e autorização do GESTOR DO CONTRATO.

5.3.3 - Relatório Técnico de Atividades - Mensalmente a CONTRATADA deverá elaborar Relatório Técnico de Atividades que deverá conter minimamente os itens a seguir:

- a) Identificação dos itens solicitados;
- b) Ordens de Serviço finalizadas;
- c) Para cada ordem de serviço finalizada deverá conter:
 - c1) Identificação da Ordem de Serviço;
 - c2) Detalhamento das atividades realizadas;



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

- c3) Volumetria apurada;
- c4) Medição dos indicadores de desempenho (níveis mínimos de serviço exigidos) relacionados às atividades desempenhadas no período apurado;
- c5) Índices quantitativos relacionados aos chamados (incidentes. Requisições de serviço, problemas e mudanças) atendidos no âmbito da Ordem de Serviço, quando aplicável.
- d) Volumetria apurada para o item e global;
- e) Glosas apuradas para o Item;
- f) Chamados atendidos no período de referência do relatório;
- g) Cálculos para o faturamento do item;
- h) Recomendações técnicas, administrativas e gerenciais da CONTRATADA para o próximo período.

Além do Relatório Técnico de Atividades, a CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE os dados utilizados para a consolidação do relatório mensal, de modo que permita ao Ministério do Turismo chegar nos resultados consolidados pela CONTRATANTE no relatório.

A baixa qualidade dos relatórios apresentados, assim como a identificação de inconformidades que resultem na falta de fidelidade dos relatórios poderão resultar em sanções conforme disposto no item 5.9 deste termo de referência. Ressalta-se que o período de calibragem previsto no item 5.1, englobará o prazo para adequação e alinhamento do Relatório Técnico de Atividades às necessidades da CONTRATANTE.

5.3.4 Fluxo mensal das tarefas rotineiras – no mês anterior ao de referência ao que os serviços serão prestados, a CONTRATANTE irá autorizar os serviços rotineiros para o mês de competência mediante a emissão de Ordem de Serviço – OS – à CONTRATADA, conforme os quantitativos necessários.

As Ordens de Serviço envolvendo tarefas rotineiras serão emitidas pela área de TI do MTur.

A CONTRATADA recebe e aprova as Ordens de Serviço. Por aprovação da CONTRATADA entende-se que essa concorda com os prazos previstos na OS, assim como os pressupostos, restrições e condições de fornecimento.

A CONTRATADA atende as Ordens de Serviços demandadas, observando as especificações técnicas contidas na própria OS, no quadro de tarefas e neste Termo de Referência.

No mês seguinte ao de competência, até o quinto dia útil, a CONTRATADA entregará Relatório Técnico de Atividades detalhando os serviços executados, contendo os atendimentos realizados no período, prazos de atendimento e medições de acordos de nível serviço (quando necessário).

A CONTRATANTE avaliará o relatório entregue e elaborará o Termo de Aceite, documento aceitando os serviços entregues, em até 7 dias, contados do recebimento do Relatório Técnico de Atividades.



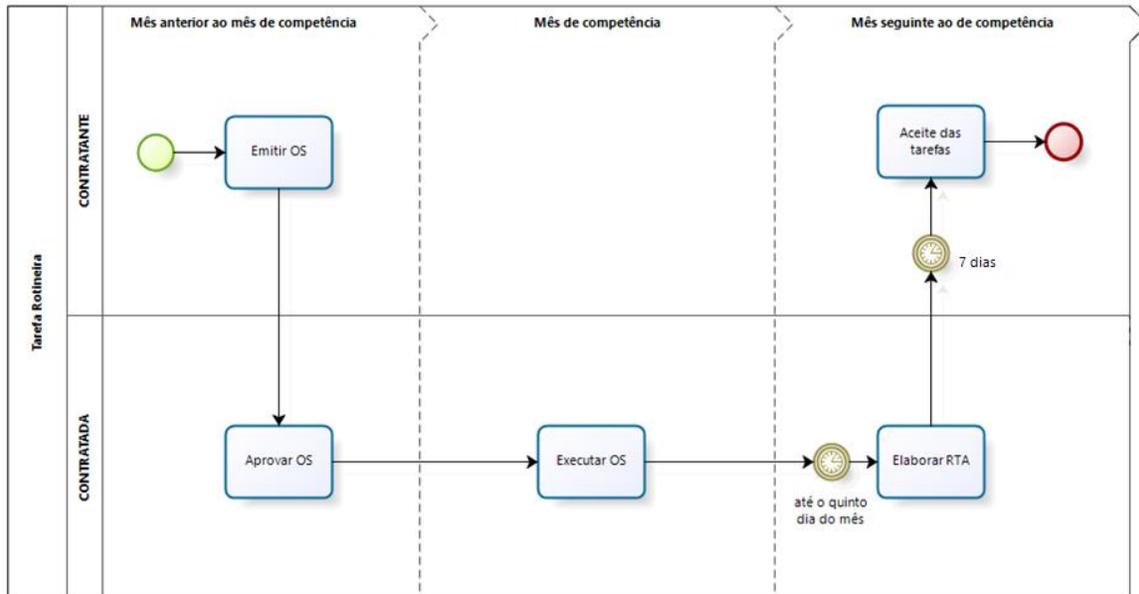
Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

Em linhas gerais, o processo de execução das tarefas rotineiras ocorrerá da seguinte forma:



No primeiro mês de execução contratual as OS de tarefas rotineiras serão emitidas no próprio mês de competência para o período que vai do início da execução contratual até o último dia do mês de competência.

5.3.5 Fluxo mensal das tarefas de suporte ou de demanda – tendo em vista que as tarefas de suporte ou por demanda não possuem periodicidade pré-definida, as Ordens de Serviço serão encaminhadas pela CONTRATANTE, conforme necessidade, contendo os quantitativos necessários e os prazos declarados na própria OS.

As Ordens de Serviço de tarefas de suporte ou de demanda serão assinadas pela respectiva área demandante dos serviços solicitados, ou seja, não será necessariamente a Coordenação Geral de Tecnologia da Informação do Ministério do Turismo.

Em seguida, a CONTRATADA recebe e aprova a Ordem de Serviço.

A CONTRATADA executa o escopo, observando as especificações técnicas contidas expressamente na Ordem de Serviço, neste Termo de Referência e no quadro de tarefas.

Após a execução das tarefas de suporte e de demanda, a CONTRATADA consolidará as Ordens de Serviço referente a esses serviços e entregará até o quinto dia do mês seguinte, Relatório Técnico de Atividades detalhando todas as tarefas desenvolvidas em cada Ordem de Serviço Encerrada.

A CONTRATANTE avaliará o relatório entregue e elaborará o termo de aceite, em até 7 dias, contados do recebimento



Ministério do Turismo

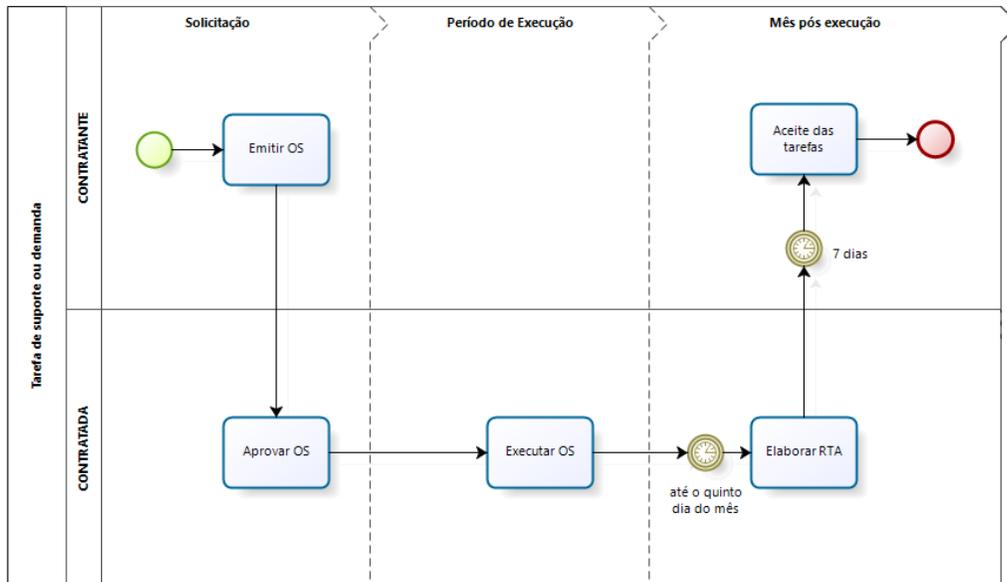
Secretaria-Executiva

Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

do Relatório Técnico de Atividades.

O processo de execução de tarefas de suporte ou de demanda será o seguinte:



5.4 – Entrega e aceite dos serviços prestados

A Ordem de Serviço somente poderá ser encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, ou seja, quando os produtos e serviços realizados forem entregues com a qualidade demandada, devidamente aprovados pelo Gestor e pelo FISCAL TÉCNICO.

Caso a Ordem de Serviço seja encerrada pela CONTRATADA sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberta a ordem de serviço e os prazos serão contados em continuidade ao expresso inicialmente na abertura original da Ordem de Serviço, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

A CONTRATADA deverá consolidar as Ordens de Serviço fechadas no mês no Relatório Técnico de Atividades, sendo necessário que seja produzido, mensalmente, um único Relatório Técnico de Atividade incluindo consolidando as atividades (rotineiras, suporte e demanda).

Após o recebimento e aprovação do relatório, a CONTRATANTE emitirá o Termo de Aceite, documento que formalizará o aceite dos serviços prestados no mês. Neste termo serão feitas considerações quanto a qualidade dos serviços prestados, assim como ressalvas, quando pertinente.

A emissão da nota fiscal referente aos serviços prestados será autorizada apenas após a emissão do Termo de Aceite. As notas fiscais deverão ser atestadas pelo GESTOR DO CONTRATO. Não serão pagas notas fiscais sem o correspondente



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

termo de aceite dos fiscais e, também, sem o aceite do Gestor do Contrato na própria nota fiscal.

Após o recebimento da nota fiscal, o GESTOR DO CONTRATO, em posse do Termo de Aceite assinado pelo FISCAL TÉCNICO e pelo FISCAL REQUISITANTE, do Relatório Técnico de Atividades elaborado pela CONTRATANTE, irá atestar a nota fiscal dos serviços prestados e, em seguida, encaminhar para pagamento.

Os prazos descritos no item 5.3 deste Termo de Referência deverão ser estritamente observados por ambas as partes. Casos supervenientes que necessitem de alargamento dos prazos deverão ser justificados por escrito.

Para todas as propostas de glosas deverão ser anexadas documentações comprobatórias de não atendimento dos resultados exigidos e dos padrões de qualidade acordados.

5.5 – Mecanismos formais de comunicação

5.5.1 – Reunião Inicial

Emissor: CONTRATANTE

Destinatário: CONTRATADA

Forma de Comunicação: reunião presencial envolvendo a equipe de fiscalização da CONTRATANTE e o preposto da CONTRATANTE. Nessa reunião será feita a apresentação e alinhamento das expectativas de ambas as partes. Os principais tópicos discutidos nessa reunião serão registrados em ata.

Periodicidade: uma vez, ao início do contrato

5.5.2 – Reunião de conclusão do período de calibragem

Emissor: CONTRATANTE

Destinatário: CONTRATADA

Forma de Comunicação: reunião presencial envolvendo a equipe de fiscalização da CONTRATANTE, preposto da CONTRATADA. Nessa reunião serão consolidadas as conclusões referentes ao período de calibragem, primeiros 3 meses de vigência do contrato, resultando em uma possível revisão dos quadros de tarefas e indicadores. As principais conclusões e eventos levantados na reunião serão registrados em ata.

Periodicidade: uma vez, ao final do período de calibragem

5.5.3 – Reunião de ajustes do quadro de tarefas

Emissor: CONTRATANTE/CONTRATADA



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

Destinatário: CONTRATADA/CONTRATANTE

Forma de Comunicação: reunião presencial envolvendo a equipe de fiscalização da CONTRATANTE, preposto da CONTRATADA. Nessa reunião serão discutidas as necessidades de atualização/revisão de atividades que compõem o quadro de tarefas. As mudanças deverão ser consensuais e serão registradas em ata.

Periodicidade: quando houver necessidade de revisão do quadro de atividades

5.5.4 –Emissão de ordens de serviço para tarefas rotineiras

Emissor: CONTRATANTE

Destinatário: CONTRATADA

Forma de Comunicação: envio de documento formal que será elaborado manualmente ou encaminhado mediante sistema, conforme o modelo apresentado no anexo III, contendo as tarefas rotineiras que irão ser realizadas no mês em curso.

Periodicidade: mensalmente

5.5.5 –Emissão de ordens de serviço para tarefas de suporte

Emissor: CONTRATANTE

Destinatário: CONTRATADA

Forma de Comunicação: envio de documento formal que será elaborado manualmente ou encaminhado mediante sistema, conforme o modelo apresentado no anexo III, contendo previsão das tarefas de suporte que precisarão ser executadas no mês de referência. Ao final do mês, serão calculadas quantas UST previstas foram efetivamente executadas.

Periodicidade: mensalmente

5.5.6 –Emissão de ordens de serviço para tarefas por demanda

Emissor: CONTRATANTE

Destinatário: CONTRATADA

Forma de Comunicação: envio de documento formal que será elaborado manualmente ou encaminhado mediante sistema, conforme o modelo apresentado no anexo III, contendo agendamento prévio das tarefas por demanda que deverão ser executadas no prazo determinado na própria Ordem de Serviço.

Periodicidade: eventualmente, apenas quando houver demanda



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

5.5.7 – Registrar e notificar falhas na execução das tarefas e irregularidades detectadas durante a execução do contrato

Emissor: Fiscal Técnico/Gestor do Contrato

Destinatário: CONTRATADA

Forma de Comunicação: as falhas na execução das atividades, assim como as irregularidades detectadas durante a execução do contrato serão encaminhadas por escrito para a CONTRATADA.

Periodicidade: **Indeterminada**

5.6 – Metodologia de avaliação da qualidade

5.6.1 Disposições Gerais

A avaliação da qualidade e adequação da Solução de TI será realizada por meio de supervisão presencial, acompanhamento via sistema e atingimento dos níveis mínimos de serviço exigidos.

Durante a realização dos serviços, os FISCALIS TÉCNICOS verificarão a atuação dos profissionais da CONTRATADA quanto ao cumprimento dos procedimentos, além do cumprimento das normas de segurança da informação e comunicação do Ministério do Turismo. Além disso, a qualidade dos serviços prestados será mensurada por meio dos indicadores de desempenho apresentados no item 5.9 deste Termo de Referência.

Esta verificação também será realizada quando da entrega dos serviços, através da análise do serviço realizado e da documentação produzida e/ou modificada. Esta verificação será realizada pelo FISCAL REQUISITANTE e TÉCNICO quando aplicável, no momento da disponibilização do serviço e durante a vigência do Contrato. Em casos de inconformidades, estas deverão ser imediatamente informadas ao Preposto para a realização da adequação e manutenção das condições exigidas no Termo de Referência.

As atividades deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para Tecnologia da Informação, preconizadas pelos modelos ITIL V3 (IT Infrastructure Library), COBIT 5 e PMBOK (Project Management Base of Knowledge).

Os serviços também serão acompanhados por Sistema de Informação fornecido pela CONTRATADA. O sistema deverá conter as informações sobre as Ordens de Serviço demandadas e autorizadas, bem como sobre o andamento da execução das Tarefas.

A ferramenta deverá ser mantida atualizada pela CONTRATADA com o andamento da execução das Tarefas. As informações extraídas do sistema serão utilizadas para a avaliação dos serviços executados.



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

Em caso de indisponibilidade da ferramenta de acompanhamentos dos serviços, CONTRATANTE e CONTRATADA estabelecerão mecanismo para acompanhamento dos serviços.

5.6.2 Reuniões semanais

Semanalmente, será realizado a reunião entre FISCAL TÉCNICO, representante da CONTRATADA para discutirem os principais ocorridos da semana. Nessa reunião, representante da CONTRATADA irá informar os principais problemas identificados, soluções encontradas e dificuldades percebidas. O FISCAL TÉCNICO fará as observações pertinentes nas atividades desenvolvidas na semana de referência.

Além dos atores citados, outras partes interessadas poderão participar da reunião semanal.

Durante a reunião semanal serão abordados necessariamente os respectivos tópicos:

- a. Número total de chamados por severidade;
- b. Percentual de cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos
- c. Disponibilidade dos serviços críticos na semana
- d. Problemas abertos
- e. Problemas resolvidos na semana
- f. Últimos incidentes
- g. Tempo médio de resposta e resolução de chamados por severidade
- h. Outros assuntos relevantes ocorridos durante a semana

A reunião semanal terá como finalidade o acompanhamento constante do contrato, dirimir dúvidas, propor melhorias e evitar que haja desentendimentos no momento da apresentação do Relatório Técnico de Atividades emitido mensalmente.

5.6.3 Do tratamento de incidentes

Para efeito de classificação dos incidentes/problemas de infraestrutura, a equipe da CONTRATADA, deverá registrar e classificar os incidentes/problemas conforme nível de Severidade, nas seguintes condições:

- Severidade **ALTA**, para incidentes/problemas que afetam os serviços críticos do Ministério do Turismo, exemplificados na Tabela de Classificação de Incidentes, causando impactos significativos em seu desempenho, existindo ou não a parada dos serviços.
- Severidade **MÉDIA**, para incidentes/problemas que não causam impacto significativo sobre a produtividade ou



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

disponibilidade dos serviços de TI do Ministério do Turismo.

- Severidade **BAIXA**, para incidentes/problemas que causam baixo impacto, exigindo ações, esclarecimento de dúvidas, monitoramento de serviços, execução ou acompanhamento de rotinas, relacionadas a outros serviços de TI do Ministério do Turismo.

No caso de constatação de severidade alta, a contratada deverá comunicar, imediatamente, a contratante para que sejam tomadas as devidas providências de comunicação ao órgão, caso necessário, sem afetar o atendimento e processo para reestabelecimento dos serviços prejudicados.

Todos os incidentes/problemas deverão ser registrados para aferição dos serviços prestados, além de incrementar a base de conhecimento do MTur. O registro dos incidentes deverá ser feito de forma automática em ferramenta utilizada pela CONTRATANTE.

O tempo para início do atendimento e recuperação dos serviços ficam definidos conforme tabela abaixo:

Severidade	Início do suporte técnico	Tempo para recuperação dos serviços	Comunicação
Alta	Até 15 minutos após a abertura do chamado ou detecção da falha	Recuperar os serviços em até 4 (quatro) horas, contadas a partir do início do atendimento	Comunicar CGTI e Fiscal Técnico em até 10 min após a abertura do chamado ou detecção da falha
Média	Até 2 horas após a abertura do chamado ou detecção da falha	Recuperar os serviços em até 6 (seis) horas, contadas a partir do início do atendimento	Alimentar sistema com as informações pertinentes
Baixa	Até o primeiro dia útil seguinte à abertura do chamado ou detecção da falha	Recuperar os serviços em até um dia útil, contadas a partir do início do atendimento	Alimentar sistema com as informações pertinentes

Tabela de Classificação de Incidentes

O reestabelecimento do serviço poderá ser feito de forma remota ou presencial a depender da necessidade de aplicabilidade da solução, devendo a CONTRATADA observar os prazos acordados para execução das atividades e reestabelecimento dos serviços.

Caso o incidente/problema ocorra fora do horário de expediente definido e sem a solicitação de ação por parte da CONTRATANTE, os prazos da tabela de classificação de incidentes passam a ser computados no início do primeiro dia útil pós evento.



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

O atendimento aos incidentes/problemas classificados como de severidade ALTA não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços e aplicações envolvidas, mesmo que ultrapasse o horário de expediente.

Para Severidade Alta e Média, após o restabelecimento do serviço, a CONTRATADA deverá confeccionar o “Relatório de Ocorrências Críticas”, relatando os fatos promotores e falhas detectadas, os efeitos provocados, as soluções e intervenções promovidas, os motivos causadores dos problemas, as sugestões e aplicabilidades necessárias para impedir a reincidência da falha e a indicação da documentação adotada relacionada.

Para Severidade Baixa, após o restabelecimento do serviço, a CONTRATADA deverá efetivar o Registro de Ocorrência, relatando resumidamente as falhas detectadas e intervenções promovidas, para impedir a reincidência do incidente/problema, e a indicação da documentação relacionada.

Por necessidade de serviço, o demandante poderá solicitar a escalção de problema para níveis superiores de severidade. Os prazos para solução dos problemas técnicos escalados passam a contar do início. O novo prazo será compatível com a nova severidade.

O tempo de garantia dos serviços de incidente/problemas é de 48 horas para um mesmo incidente, e de 120 horas para um mesmo problema. Neste período, não há ônus para a CONTRATANTE. Caso o mesmo incidente/problema volte a ocorrer dentro do período especificado, será reaberto o chamado e os prazos serão contados em continuidade ao expresso inicialmente na abertura original da Ordem de Serviço.

Incidentes ou problemas de origem distintas, que afetam o mesmo serviço ou item de configuração, poderão ser considerados novos incidentes/problemas, devendo seguir o atendimento ao chamado ou detecção da falha normalmente.

5.7 – Garantia do contrato

5.7.1 O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 2% (dois por cento) do valor do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas no Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

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

5.7.3 O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a CONTRATANTE a promover a retenção dos pagamentos devidos à Contratada, até o limite de 2% (dois por cento) do valor do contrato a título de garantia, a serem depositados junto à Caixa Econômica Federal, com correção monetária, em favor da CONTRATANTE.

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

5.7.4.1 prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

obrigações nele previstas;

5.7.4.2 prejuízos causados a CONTRATANTE ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

5.7.4.3 as multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE a CONTRATADA.

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

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

5.7.7 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data que for notificada.

5.7.8 A CONTRATANTE não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

5.7.8.1 caso fortuito ou força maior;

5.7.8.2 alteração, sem prévia anuência da seguradora, das obrigações contratuais;

5.7.8.3 descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pela CONTRATANTE;

5.7.8.4 atos ilícitos dolosos praticados por servidores da CONTRATANTE.

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

5.7.10 Será considerada extinta a garantia:

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

5.7.10.2 no prazo de três meses após o término da vigência, caso a CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistro.

5.8 – Sanções Administrativas

5.8.1. Com fulcro no artigo 7º da Lei 10.520/2002 e artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes penalidades, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal.



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

a) advertência;

b) multa, recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a contar da comunicação oficial, nas seguintes hipóteses:

b1) 0,3% (zero vírgula três por cento) por dia de atraso injustificado e por descumprimento das obrigações estabelecidas neste Termo de Referência, até o máximo de 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato;

b2) 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução total e 5% (cinco por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução parcial do objeto adquirido.

c) impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, do licitante que não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportasse-a de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal;

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

5.8.2. O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, poderá ser descontado dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração à adjudicatária, acrescido de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, ou cobrado judicialmente.

5.8.3. As sanções previstas nas alíneas “a”, “c”, e “d” do subitem 5.8.1 poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa da alínea “b”.

5.8.4. As penalidades previstas neste capítulo obedecerão ao procedimento administrativo previsto na Lei 8.666/93, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei 9.784/99.

5.8.5. Os recursos, quando da aplicação das penalidades previstas nas alíneas “a”, “b”, “c” e “d” do subitem 5.8.1 poderão ser interpostos no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da intimação do ato.

5.8.6. No caso das penalidades previstas no subitem 5.8.1, alínea “d”, caberá pedido de reconsideração ao responsável legal do Ministério do Turismo, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da intimação do ato.

5.9 Dos níveis mínimos de serviço exigidos e demais sanções

5.9.1 Disposições Gerais

A unidade de serviço técnico (UST), métrica utilizada neste termo de referência, tem como objetivo a medição do volume de serviços que serão solicitados. No entanto, para que os serviços sejam prestados com a qualidade desejada, faz-se necessária a definição de níveis mínimos de serviços que assegurem a qualidade nas tarefas desempenhadas.



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

Os níveis mínimos de serviço exigidos são critérios objetivos definidos pelo CONTRATANTE e aceitos pela CONTRATADA, compostos por indicadores para avaliação de serviços críticos relativos ao ambiente tecnológico, mantendo os níveis de disponibilidade e qualidade de serviços necessários às atividades do Ministério do Turismo.

Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços ou grupos de serviços. Cada indicador será quantificado com valores expressos numa determinada unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

Quando não forem atingidos os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência, o Ministério do Turismo aplicará um redutor no valor da Ordem de Serviço (glosa), de forma a retratar que a qualidade dos serviços recebidos não foi de acordo com a qualidade exigida pela CONTRATANTE.

A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivos quantitativos de níveis de serviços poderão ser revistos, acrescidos e/ou eliminados mediante acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

No período de calibragem, 90 dias após o início da execução do contrato destinados a adaptação da CONTRATADA e CONTRATANTE, as glosas e sanções decorrentes do não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigido serão convertidas em advertência.

Os indicadores que serão utilizados para mensuração dos níveis mínimos de serviços exigidos estão dispostos no anexo VII deste Termo de Referência. As glosas resultantes desses indicadores não poderão ultrapassar o limite de 20% do valor da Ordem de Serviço respectiva. O acompanhamento destes indicadores será feito durante as reuniões semanais e a sua consolidação será feita mensalmente, devendo constar no Relatório Técnico de Atividades.

5.9.2 Outras sanções

Além das glosas descritas nos indicadores, a CONTRATADA estará sujeita a outras sanções caso incida nas seguintes condutas:

- a. Ausência injustificada na reunião inicial de alinhamento - Advertência. Em caso de reincidência será aplicada multa de 1% do valor do contrato.
- b. Suspende ou interrompe, salvo por motivos de força maior devidamente justificados, a prestação dos serviços contratados por período inferior a 30 dias – aplicação de multa de 5% do valor do contrato.
- c. Suspende ou interrompe, salvo por motivos de força maior devidamente justificados, a prestação dos serviços contratados por período superior a 30 dias – Rescisão unilateral do contrato, aplicação de multa de 10% do valor total do contrato e suspensão temporária para licitar ou contratar com a Administração conforme disposto no artigo sétimo da lei 10.520 de 2002.



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

- d. Não prestar os esclarecimentos de forma tempestiva, referentes à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 6 (seis) horas úteis – (multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor total do contrato) além de aplicação de multa no valor de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor contratual para cada dia útil de atraso em prestar as informações por escrito ou outro meio autorizado pela CONTRATANTE, até o limite de 5 dias úteis. Caso o limite seja extrapolado, será aplicada multa de 2% do valor do contrato.
- e. Não apresentação do Relatório Técnico de Atividades no prazo estabelecido – Advertência. Em caso de reincidência será aplicada multa de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor total do contrato por dia de atraso, até o limite de 5 dias úteis. Caso o limite seja extrapolado, será aplicada multa de 2% do valor do contrato.
- f. Apresentação de Relatório Técnico de Atividades com informações não fidedignas – Advertência. Em caso de reincidência será aplicada multa de 1% do valor total do contrato.
- g. Não atingimento dos níveis mínimos de serviço exigidos por até o limite de 3 (três) vezes consecutivas no mesmo indicador - Advertência. Caso a CONTRATADA repita a conduta do não atingimento dos níveis mínimos de serviço por mais 03 vezes seguida no mesmo indicador, será aplicado multa de 3% do valor total do contrato, sem prejuízo das glosas cabíveis.
- h. Ultrapassar o limite máximo de 120 horas do indicador Agilidade – Advertência. Em caso de reincidência será aplicada multa de 3% do valor do contrato, sem prejuízo das glosas aplicáveis.
- i. Ultrapassar o limite máximo de 120 horas do indicador Pontualidade – Advertência. Em caso de reincidência, será aplicada multa de 3% do valor do contrato, sem prejuízo das glosas aplicáveis.
- j. Disponibilidade inferior a 96%, conforme descrito no indicador Disponibilidade – Advertência. Em caso de reincidência será aplicada multa de 1% do valor do contrato, sem prejuízo das glosas aplicáveis.
- k. Disponibilidade inferior a 70%, conforme descrito no indicador Disponibilidade – Inexecução parcial do contrato e aplicação de multa de 5% do valor do contrato.

Em todas as sanções descritas nessa seção serão garantidos o contraditório e a ampla defesa para a CONTRATADA.

Durante o período de calibragem, três primeiros meses de execução contratual, as sanções contidas nos itens “d”, “e”, “f”, “h”, “i” e “j” serão convertidas em advertência. A sanção disposta no item “g” passará a ser computada apenas após o término do período de calibragem.

5.10 – Prazos e condições de fornecimento

Todos os serviços serão solicitados mediante Ordem de Serviço, a qual trará os prazos de execução das demandas, assim como as condições de fornecimento. Além das condições descritas na OS, a CONTRATADA deverá estar ciente dos



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

“resultados esperados e níveis de qualidade exigidos” para cada tarefa, conforme descrito nos quadros de tarefas que serão entregues após a vistoria.

Caso a CONTRATADA não concorde com os prazos e condições estabelecidas na Ordem de Serviço, deverá apresentar pedido de alteração do prazo devidamente justificado.

Os serviços serão prestados preferencialmente nas instalações da CONTRATANTE.

Os custos extras oriundos de serviços executados fora das instalações ou fora do horário de expediente da CONTRATANTE serão de total responsabilidade da CONTRATADA, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE.

5.11 – Garantia da solução

Os serviços realizados pela CONTRATADA serão cobertos por garantia de 60 (sessenta) dias após a emissão do termo de aceite do serviço. Durante o período de garantia, os defeitos que porventura sejam identificados farão parte de uma Ordem de Serviço de Garantia, materializando a obrigação por parte da CONTRATADA em sanar, sem ônus à CONTRATANTE, os defeitos/inconformidades que comprometem a qualidade do serviço exigida pelo Ministério do Turismo.

As Ordens de Serviço de Garantia deverão ser encaminhadas formalmente pelo GESTOR DO CONTRATO ou FISCAL TÉCNICO ao preposto que deverá providenciar a execução em conformidade com os critérios de qualidade e prazos estabelecidos.

5.12 – Condições de pagamento

Os pagamentos serão realizados mensalmente, após a assinatura do Termo de Aceite pelos fiscais técnico e requisitante e, também, ateste da nota fiscal pelo GESTOR DO CONTRATO. O valor pago a empresa contratada corresponderá ao total de UST executadas no mês de referência subtraídas as glosas.

O pagamento ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil após o atesto da nota fiscal, por meio de crédito com conta corrente, no banco e agência indicados pela CONTRATADA.

Para a realização do pagamento de que trata este item, a empresa 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 IN 02 de 30 de abril de 2008;

No caso de incorreção na Nota Fiscal, esta será restituída à empresa contratada para as correções solicitadas. O prazo de pagamento será contado a partir da data da regularização do documento fiscal, não respondendo o MTur por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação decorrentes deste tipo de situação;

O pagamento será realizado através de Ordem Bancária, ao Banco e em conta e agência bancária a ser especificada pela CONTRATADA;



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes formulas:

$$I = (TX / 100) / 365$$

EM = I x N x VP, onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

A irregularidade fiscal da CONTRATADA ensejará a suspensão do pagamento, limitada a 30 (trinta) dias a contar do recebimento da notificação pela CONTRATANTE, após o que, em não havendo regularização, o contrato poderá ser rescindido de pleno direito;

6 – Estimativa de preço

Durante o planejamento da contratação foi feita consulta aos fornecedores de mercado, obtendo-se a estimativa de preço disposta no anexo XI.

7 – Adequação orçamentária

7.1 - Fonte de recursos

Programa de trabalho: 23.122.2128.2000.0001

Ptres: 093315

Fonte: 0100

Natureza da despesa: 3.3.90.39

7.2 – Estimativa de impacto econômico e financeiro

A presente contratação visa dar continuidade a parte dos serviços prestados no Contrato Administrativo 22/2010, o qual tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Assessoria Técnica e Sustentação de Produtos e serviços de Tecnologia da Informação (TI) do Ministério do Turismo. Dessa forma, tendo em vista que o Ministério do Turismo tem adotado a prática de terceirização dos serviços da sustentação da infraestrutura de tecnologia da informação, os valores financeiros desembolsados para esta contratação não constituirão acréscimo de nova despesa, configurando-se substituição de uma despesa por outra.



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

Ressalta-se que a Coordenação Geral de Tecnologia da Informação não possui dotação orçamentária própria, sendo assim, os recursos financeiros necessários para o pagamento dos serviços descritos neste Termo de Referência ficarão a conta de dotação orçamentária da Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração do Ministério do Turismo – SPOA/MTur. Também é importante destacar que o Contrato Administrativo 22/2010 ainda está em execução, portanto, os recursos financeiros necessários para a contratação do objeto deste Termo de Referência serão executados apenas em 2016.

7.3 – Cronograma de Execução financeira

O Ministério do Turismo, em nenhuma hipótese, garante à CONTRATADA um compromisso de quantitativo mínimo mensal de prestação de serviços, objeto deste contrato, sendo responsabilidade da CONTRATADA adequar-se ao objetivo de atendimento aos serviços solicitados pelo Ministério do Turismo de acordo com os prazos e condições estabelecidos neste Termo de Referência e nas respectivas Ordens de Serviço.

No entanto, tendo em vista a natureza das atividades rotineiras e a necessidade de manter o ambiente tecnológico do MTur operando, estima-se que as 67.931,60 UST alocadas em atividades rotineiras sejam inteiramente utilizadas durante a vigência contratual. Sendo assim, pode-se que dizer há uma previsão mínima de consumo mensal de aproximadamente 5661 UST. Multiplicando-se essa previsão pelo valor de R\$ 42,34, valor unitário da UST disposto no anexo XI – Pesquisa de Preços, calcula-se que serão necessários R\$ 239.686,74 mensalmente para o pagamento das atividades rotineiras.

As demais atividades serão solicitadas conforme necessidade do MTur e, assim como as atividades rotineiras, obedecerão aos fluxos mensais descritos nos itens 5.3.4 e 5.3.5.

8 – Critérios de seleção do fornecedor

8.1 – Caracterização da solução

A solução a ser contratada consiste na prestação de serviços de tecnologia da informação englobando a sustentação da infraestrutura tecnológica do Ministério do Turismo.

Por sustentação da infraestrutura tecnológica entende-se a execução das seguintes atividades: otimizar e garantir alto desempenho do ambiente de rede, criar e manter o ambiente de virtualização, montar e configurar clusters, garantir a segurança da informação, realizar instalação de servidor Linux/Windows, criar imagens de sistemas operacionais para desktops, instalar/atualizar/remover softwares corporativos, apoiar na criação de normas e padrões relacionados a redes, realizar backups e restores, manter a disponibilidade, segurança e integridade e funcionamento do banco de dados, gerenciar, instalar e remover fisicamente ativos dentro do datacenter do Ministério do Turismo e desempenhar outras atividades, conforme o quadro de tarefas contido no anexo I.

8.2 – Justificativa para escolha do tipo e modalidade de licitação

8.2.1 Modalidade

Considerando que a prestação de serviços de sustentação de infraestrutura de TI pode ser objetivamente definida em termos de padrões de desempenho e qualidade por meio de especificações usuais no mercado, dessa forma, nos termos



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

do artigo 1º, parágrafo único, da lei 10.520/2002, a presente contratação deve ser licitada na modalidade pregão.

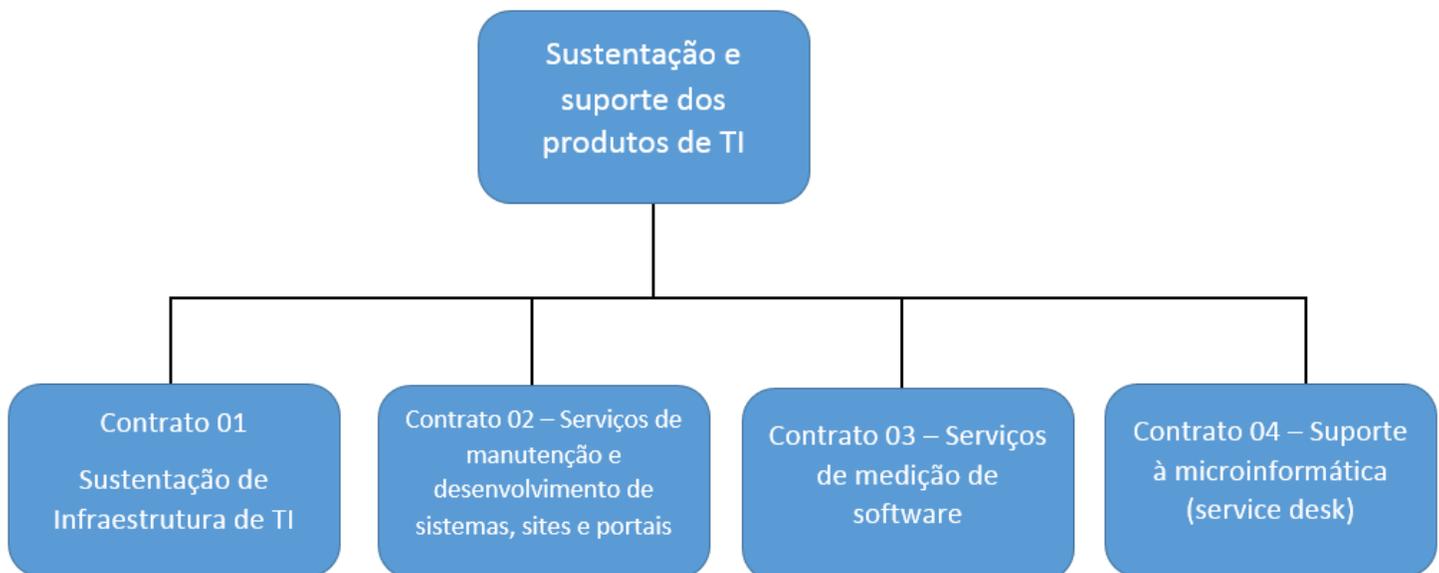
8.2.2 Tipo de licitação

Será adotado como critério de julgamento e classificação das propostas o Menor Preço, em conformidade com a Lei 10.520/2002, art.4º, X.

8.3 - Justificativa para parcelamento do objeto da licitação

A contratação de sustentação da infraestrutura de TI do Ministério do Turismo é apenas parte de um todo que visa manter a continuidade dos serviços e produtos de TI. Atualmente, o Ministério possui dois contratos de terceirização de TI, um deles engloba os serviços de service desk e o outro engloba a sustentação dos produtos e serviços de TI.

Com o término deste segundo contrato, o Ministério do Turismo prosseguirá com a seguinte estrutura:



Conforme o artigo 23, § 1º da lei 8666 : As obras, serviços e compras efetuadas pela Administração serão divididas em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade sem perda da economia de escala.

Todavia, ressalta-se que conforme expresso na lei, o parcelamento é necessário somente quando não resultar em perda de economia de escala e for tecnicamente viável. A decisão de realizar ou não ou parcelamento passa necessariamente pela análise dos prejuízos que podem advir da pulverização excessiva da execução de um determinado objeto pelas mais diversas pessoas, seja sob o ponto de vista da gestão como do ponto de vista da perda de economia de



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

escala.

No objeto da licitação em questão foi analisada a possibilidade de uma divisão na prestação de serviços de infraestrutura, porém acredita-se que a contratação de vários fornecedores para a execução deste item acarretaria em conflitos entre os fornecedores, geraria maiores dificuldades para a gestão contratual e ainda poderia resultar na perda de economia de escala, ou seja, seria técnica e economicamente inviável.

Portanto, com base na argumentação apresentada, opta-se pela licitação em lote único afim de prevenir perda de economia de escala e maiores dificuldades de ordem técnica na gestão contratual.

8.4 - Qualificação técnica para habilitação

8.4.1 – Atestado de Capacidade Técnica

Para qualificação técnica a licitante deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica em seu nome, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando ter prestado serviços de sustentação de infraestrutura de TI, em ambientes com configuração mínima de:

- a) 550 (quinhentos e cinquenta) estações de trabalho, entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Windows;
- b) 35 (trinta e cinco) equipamentos servidores, configurados com sistemas operacionais Windows Server ou baseados em Linux;
- c) 170 (cento e setenta) máquinas em ambiente virtualizado;
- d) 2 (dois) storages;
- e) 50 (cinquenta) switches;
- f) 14 (quatorze) Access Point (Pontos de Acesso para redes sem fio).

Será permitido que as licitantes apresentem mais de um atestado em que o somatório dos itens corresponda ao mínimo exigido para a obtenção da qualificação técnica. No entanto, os atestados apresentados devem ser referentes a contratos existentes no mesmo período.

Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.

8.4.2 Termo de Vistoria

Além do Atestado de Capacidade Técnica, os licitantes deverão apresentar Termo de Vistoria, conforme disposto no item 12 deste Termo de Referência, contendo declaração de conhecimento da plataforma tecnológica atualmente



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

instalada e locais de realização do serviço, assinado pelo responsável técnico do MTur e pela LICITANTE; ou Declaração formal assinada pela LICITANTE, sob as penalidades da lei, de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, assumindo total responsabilidade por esse fato e informando que não o utilizará para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras com o órgão licitador.

9 – Proposta de preço

- A proposta das LICITANTES deverá ser apresentada conforme as tabelas abaixo:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE DE UST	PREÇO UNITÁRIO DA UST	PREÇO TOTAL
1	Serviços de sustentação de infraestrutura de tecnologia da informação, conforme tarefas descritas no anexo I, deste Termo de Referência	125.255,44	R\$	R\$

10 – Vigência Contratual

A vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada na forma do art.57, da II lei 8.666 de 1.993.

A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, juntamente com a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

11 – Alteração Contratual

Este contrato poderá ser alterado, com as devidas, justificativas, nos termos do artigo 65, da lei nº 8.666/93, ficando a CONTRATADA obrigada a aceitar, nas mesmas condições pactuadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

Além das alterações quantitativas descritas, o quadro de tarefas terá caráter dinâmico, de modo que retrate a realidade das tarefas desenvolvidas no órgão. Sendo assim, o quadro de tarefas será revisado e atualizado periodicamente podendo resultar em alterações consensuais, conforme disposto no item 5.3.2 – Do quadro de tarefas – deste Termo de Referência.

12 – Da vistoria

Conforme Acórdão TCU nº 3.079/2007 – Primeira Câmara, de forma a não haver dúvidas sobre a pertinência dos atestados de capacidade técnica exigidos em conformidade com o art. 30, § 1º, inciso I, da Lei nº 8.666/1993, faz-se necessário que o instrumento convocatório exija a vistoria pelas empresas licitantes.

A visita servirá para que o interessado tome conhecimento detalhado das plataformas tecnológicas, dos locais de



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

realização dos serviços, das instalações, das condições técnicas e ambientais, dos projetos em andamento, do parque de TI e dos procedimentos adotados para execução das tarefas que compõem os serviços objeto da licitação. Ressalta-se que os quadros de tarefa detalhados serão disponibilizados aos licitantes durante a vistoria.

Para a sustentação da infraestrutura de tecnologia da informação faz-se necessário a utilização da vistoria técnica com a finalidade de dirimir qualquer dúvida acerca das condições e disposições físicas dos equipamentos e locais em que os mesmos se encontram acondicionados, bem como a situação das instalações que os mantém. Neste caso a vistoria técnica complementa o carácter objetivo do Edital permitindo plena condição de precificação dos serviços a serem executados.

A visita técnica deverá ser registrada, conforme modelo do Termo de Vistoria no anexo VIII, e deverá ocorrer em horário marcado, agendado pela área de TI do Ministério do Turismo por meio do e-mail: carti@turismo.gov.br ou pelo telefone: (61) 2023-7574/2023-7535.

O agendamento de visita deverá ocorrer em até 72 (setenta e duas) horas antes da data e horário marcado para o Pregão.

A visita técnica deverá ser realizada em dias úteis, das 09:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00 e em até 24 (vinte e quatro) horas antes do Pregão.

Não terão fundamento alegações posteriores de desconhecimento dos objetos e suas características de contratação, gestão e execução, sob pretexto de a LICITANTE não haver efetuado a visita técnica.

Com vistas a não comprometer a competitividade do certame, será permitida a substituição de atestado de visita por declaração formal assinada pela LICITANTE, conforme modelo apresentado no ANEXO IX, sob as penalidades da lei, de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, assumindo total responsabilidade por esse fato e informando que não o utilizará para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avanços técnicos ou financeiras com o órgão licitador.

13 – Disposições Gerais

Devido ao objeto consistir de contratação de serviços e não de postos de trabalho, não é possível realizar repactuação contratual tomando-se por base a força de trabalho.

Assim, qualquer reajuste de preços a ser eventualmente pleiteado, deverá utilizar de índices econômicos comumente utilizados pelo Ministério do Turismo para esse fim.

A empresa contratada deverá comprovar o recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais e previdenciárias, bem como o pagamento de salário, vale-transporte e do auxílio-alimentação de mão de obra exclusiva, ou seja, dos funcionários diretamente envolvidos nesse contrato que necessitem ficar alocados no MTur para execução das atividades. A não comprovação do cumprimento das obrigações elencadas caracteriza falta grave que poderá dar ensejo à



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

rescisão do contrato sem prejuízo de aplicação de sanção pecuniária e da declaração de impedimento de licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002;

A garantia somente será liberada ante a comprovação de que a licitante contratada pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação e, se esse pagamento não ocorrer até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela Administração.

Equipe de planejamento da contratação

Integrante técnico	Integrante técnico	Integrante Administrativo
<p>_____ Mário Rudá Andrade Matrícula: 1544289</p>	<p>_____ Rogério Araújo da Silva Matrícula: 1659445</p>	<p>_____ Gleurance Sousa da Luz Matrícula: 1920376</p>
Integrante Requisitante	Integrante Requisitante	Integrante Requisitante
<p>_____ Marcel Moreira Viriato Matrícula: 1551314</p>	<p>_____ Maria Aparecida Gomes Matrícula: 1820425</p>	<p>_____ Sumaid de Albuquerque Andrade Matrícula: 1550939</p>

Brasília, _____ de _____ de 2015

Encaminhamento

Autorizo a abertura do procedimento licitatório e o encaminhamento do processo para a Coordenação-Geral Recursos Logísticos para providências necessárias à contratação verificados os aspectos jurídicos pela CONJUR.

Em, de de 20 .

Alberto Alves

Secretário Executivo

MATRÍCULA: 2119837



Ministério do Turismo
Secretaria-Executiva
Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA – QUADRO DE TAREFAS

ITEM	Lista de tarefas: Rotineiras
R-01	Proteção e segurança contra infecções nas estações e servidores.
R-02	Atualização automática de softwares para as estações.
R-03	Manutenção de Serviços de Acesso Remoto, Mensageria, Colaboração e Arquivos.
R-04	Disponibilidade de Sistemas Operacionais
R-05	Disponibilidade da Infraestrutura para Aplicações WEB
R-06	Disponibilidade da Infraestrutura de Rede
R-07	Administração do ambiente virtualizado
R-08	Revisão de Racks de Rede
R-09	Disponibilidade e funcionamento das ferramentas de controle de segurança
R-10	Monitoração e Operação do Ambiente de Infraestrutura
R-11	Backup e Restore de Servidores e Serviços Corporativos.
R-12	Disponibilidade da solução de telefonia
R-13	Disponibilidade do sistema de armazenamento
R-14	Disponibilidade do sistema de arquivos
R-15	Disponibilidade do serviço de Internet
R-16	Disponibilidade e funcionamento dos bancos de dados corporativos.

ITEM	Lista de tarefas: SUPORTE
S-01	Resolução dos chamados de suporte a usuários.
S-02	Geração de Inventários e de Relatórios Estatísticos
S-03	Abertura e acompanhamento de chamados de empresas fornecedoras
S-04	Manutenção de grupos de usuários
S-05	Instalação remota de Agentes de Ferramentas Corporativa em estações de trabalho
S-06	Instalação física de servidor Windows
S-07	Instalação Virtual de Servidor Windows
S-08	Criação de novo compartilhamento de rede.
S-09	Criação e configuração de discos rígidos
S-10	Expansão de área em disco
S-11	Manutenção preventiva dos servidores
S-12	Montagem e configuração de cluster
S-13	Criação de escopos no DHCP e zonas no DNS
S-14	Atualização de servidores
S-15	Alteração ou Configuração de Parâmetros dos Serviços Corporativos
S-16	Instalação Física de Servidor Linux
S-17	Instalação Virtual de Servidor Linux



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

S-18	Confecção de cabos de rede (20 cabos).
S-19	Configuração de equipamentos de rede
S-20	Instalação de equipamentos de rede
S-21	Remoção de equipamentos de rede em rack
S-22	Conexão de host à SAN
S-23	Instalação de novos equipamentos ou remanejamentos dentro ou entre CPDs
S-24	Criação ou Modificação de Templates e Formulários
S-25	Desligamento e Reativação Total dos Equipamentos de um CPD
S-26	Instalação e configuração de ambientes para aplicações Web
S-27	Gerenciar backup e recover de Banco de Dados
S-28	Configuração de acesso à rede de dados
S-29	Verificação e teste de equipamentos de TI
S-30	Criação / Manutenção de imagens de Sistema Operacional de Estações de Trabalho
S-31	Criação ou alteração de políticas de acesso a sites
S-32	Restauração de arquivo ou item de caixa de correio backupeado
S-33	Permitir acesso de equipamentos na cabeada corporativa cabeada ou wireless
S-34	Cadastro, alteração e remoção de ramais
S-35	Configuração de funcionalidade de telefone

ITEM	Lista de tarefas: Demanda
D-01	Instalação ou atualização de softwares corporativos de baixa complexidade.
D-02	Instalação ou atualização de softwares corporativos de média complexidade.
D-03	Instalação ou atualização de softwares corporativos de alta complexidade.
D-04	Remoção de softwares
D-05	Alteração de configuração ou migração de software de baixa complexidade
D-06	Alteração de configuração ou migração de software de média complexidade
D-07	Alteração de configuração ou migração de software de alta complexidade
D-08	Análise de Desempenho de Ambiente
D-09	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança
D-10	Análise de desempenho e recomendação de práticas para o ambiente virtualizado
D-11	Remoção de equipamentos de rede
D-12	Cadastramento de serviços a serem monitorados
D-13	Implementação de nova política de backup
D-14	Instalação ou atualização de Servidor de Gerenciador de <i>Backup</i>
D-15	Plantões para atividades relativas ao <i>Backup</i> de Servidores e Serviços Corporativos
D-16	Atuar no tratamento de incidentes de alta complexidade fora do horário do expediente determinado
D-17	Atuar no tratamento de incidentes de média complexidade fora do horário do expediente determinado
D-18	Suporte presencial de Eventos



Ministério do Turismo
Secretaria-Executiva
Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

D-19	Análise de ambiente visando implantação de processo.
D-20	Emitir relatório de ligações
D-21	Assessoria sobre assuntos de tecnologia da informação



Ministério do Turismo
Secretaria-Executiva
Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA - PERFIS PROFISSIONAIS

Os serviços de sustentação de infraestrutura de TI exigem profissionais qualificados para sua correta execução. Dessa forma, a CONTRATADA deverá fornecer profissionais qualificados, aptos a atender as diversas demandas solicitadas pelo Ministério do Turismo. Sendo assim, cada integrante que prestará serviços à CONTRATANTE deverá enquadrar-se em ao menos um dos perfis a seguir. Entende-se por enquadramento ao perfil, o atendimento integral aos itens de experiência, conhecimentos e formação descritos no quadro do perfil.

ATIVIDADES RELACIONADAS AO ATENDIMENTO E SUPORTE DE INFRAESTRUTURA	
1. Experiência	2. Modo de Comprovação
Perfil do Gerente Técnico	
Experiência mínima de 05 (cinco) anos em gerenciamento de serviços de TI, sendo 02 (dois) anos em gerenciamento de serviços de TI na Administração Pública.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades. Também será necessária declaração simples do órgão onde o funcionário prestou os serviços.
Conhecimentos avançados em gerenciamento de serviços de infraestrutura de TI.	Certificação ITIL v3 Foundation, pelo menos.
Conhecimentos avançados nas ferramentas de monitoração fornecidas pela CONTRATADA	Certificados de participação em treinamento nos módulos avançados de administração/configuração, para cada ferramenta.
Perfil da Equipe de sustentação da infraestrutura	
Todos os integrantes da equipe de sustentação deverão possuir minimamente as seguintes qualificações:	
Experiência de no mínimo 3 (três) anos em atividades de implantação ou administração de infraestrutura de redes	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

Conhecimentos da biblioteca ITIL v3 ou superior	Não se aplica
Conhecimentos em Redes de Computadores	Certificados de participação em treinamento(s) relacionado ao tema somando, no mínimo, 20 horas.
Conhecimento em Microsoft Windows Server 2012, ou superior.	Certificados de participação em treinamento(s) somando, no mínimo, 20 horas.
Qualificação da equipe (somadas as qualificações de todos os membros da equipe)	
Conhecimentos avançados em administração de Data Center, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE.	Certificados Oficiais da Microsoft de participação em cursos somando, no mínimo, 20 horas.
Conhecimentos avançados em administração de desktops e dispositivos, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE.	Certificados Oficiais da Microsoft de participação em cursos somando, no mínimo, 20 horas.
Conhecimentos avançados em administração de tecnologias Microsoft de computação na nuvem privada e virtualização.	Certificados Oficiais da Microsoft de participação em cursos somando, no mínimo, 20 horas.
Conhecimentos avançados em Microsoft Hyper-V 2012, ou superior.	Participação em treinamento oficial Microsoft.
Conhecimentos avançados em administração de ferramentas de mensageria.	Certificados Oficiais da Microsoft de participação em cursos somando, no mínimo, 20 horas.
Conhecimentos avançados em administração de ferramentas de comunicação.	Certificados Oficiais da Microsoft de participação em cursos somando, no mínimo, 20 horas.
Conhecimentos avançados em administração da ferramenta de colaboração da CONTRATANTE.	Certificados Oficiais da Microsoft de participação em cursos somando, no mínimo, 20 horas.
Conhecimentos avançados em administração de ferramentas de gerenciamento do ambiente de infraestrutura	Certificados Oficiais da Microsoft de participação em cursos somando, no mínimo, 20 horas.
Conhecimentos avançados em administração de sistemas de armazenamento de dados – Storages, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE.	Comprovação de participação em treinamento(s) relacionado(s) a administração de storages.



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

Conhecimentos avançados em administração de sistemas de backup automatizados, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE.	Certificados de participação em treinamento nos módulos avançados de administração/configuração.
Conhecimentos avançados em administração de Firewall, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE.	Comprovação de participação em treinamento(s) relacionado(s) a administração de firewall.
Conhecimentos avançados em administração de Antivírus/Antispam, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE.	Comprovação de participação em treinamento(s) relacionado(s) a administração de Antivírus/Antispam.
Conhecimentos avançados em administração e design de soluções em Microsoft SQL Server 2012, ou superior, comprovado por meio de certificação	Certificados Oficiais da Microsoft de participação em cursos somando, no mínimo, 10 horas.
Conhecimentos avançados em administração de plataformas de desenvolvimento WEB, em ambientes similares e compatíveis com as características do ambiente da CONTRATANTE.	Comprovação de participação em treinamento(s) relacionado(s) a administração de plataformas de desenvolvimento WEB.
Conhecimentos avançados em administração do System Center 2012 R2 DATA CENTER ou superior	Comprovação de participação em treinamento(s) Microsoft relacionado(s) a administração do System Center 2012 R2 DATA CENTER ou superior
3. Formação dos profissionais	4. Modo de Comprovação
Curso superior completo na área de informática, ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação na área de informática.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de informática ou de pós-graduação com, no mínimo, 360 horas na área de informática em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.

5. Dimensionamento mínimo

A CONTRATADA deverá ajustar a quantidade de profissionais para atender às demandas a serem expedidas pelo Ministério do Turismo, obedecidos os critérios mínimos de qualificação e de formação



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

dos perfis acima, a fim de atender aos níveis de serviço e aos requisitos definidos neste Termo de Referência, assegurando a entrega dos produtos conforme critérios de qualidade definidos.

O Gerente Técnico deverá operar presencialmente nas instalações da CONTRATANTE durante o horário comercial (8h às 18h). Com base na infraestrutura do órgão e na experiência advinda anteriormente, recomenda-se a alocação de equipe mínima de 6 pessoas nas dependências da CONTRATANTE, já incluso nesse número o Gerente Técnico, para prestação dos serviços solicitados. O papel de preposto e gerente técnico poderá ser acumulado por uma mesma pessoa, à critério da CONTRATADA.

ATIVIDADES RELACIONADAS A ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS

1. Experiência

2. Modo de Comprovação

Perfil de Administrador de Banco de Dados

Experiência mínima de 03 (três) anos em Administração de banco de dados.

Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.

3. Formação

4. Modo de Comprovação

Curso superior completo na área de informática, ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação na área de informática.

Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de informática ou de pós-graduação com, no mínimo, 360 horas na área de informática em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.

5. Dimensionamento mínimo

Recomenda-se que no mínimo 01 (um) profissional administrador de banco de dados atue presencialmente nas instalações da CONTRATANTE, durante horário comercial, além da equipe de atendimento e suporte de infraestrutura descrita no quadro anterior.



Ministério do Turismo
Secretaria-Executiva
Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

ATIVIDADES RELACIONADAS A PROJETOS DE INFRAESTRUTURA	
1. Experiência	2. Modo de Comprovação
Perfil de todos integrantes da equipe	
Experiência mínima de 05 (cinco) anos em gerenciamento de projetos.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.
O gerente do projeto deverá possuir conhecimentos avançados em gerenciamento de projetos	Certificação <i>Project Manager Professional (PMP)</i> .
Conhecimentos avançados na tecnologia alvo do projeto	Certificação ou certificados oficiais de participação em treinamentos avançados na tecnologia
3. Formação	4. Modo de Comprovação
Curso superior completo na área de informática, ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação na área de informática.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de informática ou de pós-graduação com, no mínimo, 360 horas na área de informática em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.
5. Dimensionamento mínimo	
Esta equipe será convocada apenas quando houver necessidade, sendo assim não é necessário que nenhum profissional fique alocado no Órgão.	



Ministério do Turismo
Secretaria-Executiva
Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

1 – Identificação			
Número OS:		Data de emissão:	
Área Demandante:			
Contratada:		Contrato:	

2 –Tarefas demandadas			
Item	Tarefa	Observação	Valor em UST
1			
2			
			Total em UST:
			Total em R\$

3 – Pressupostos e restrições e Instruções Complementares			

4- Resultados esperados e níveis mínimos de qualidade exigidos			
Id	Tarefa	Limites	Glosa
1			
2			

5 – Documentos a serem Entregues			

- () – nome do documento

6 – Datas e prazos	
Data Prevista para início da prestação de serviços	Data Prevista para conclusão dos serviços
dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa

7 – Ciência	
Solicitação	
<hr/> Fiscal Técnico Carimbo/ Data	



Ministério do Turismo
Secretaria-Executiva
Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

Aprovação	Execução
<hr/> <p>Gestor do Contrato Carimbo/Data</p>	<hr/> <p>Preposto da Contratada Carimbo/Data</p>



Ministério do Turismo
Secretaria-Executiva
Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA – MODELO DE TERMO DE ACEITE

1 – Identificação					
Número da OS	xx	Mês de referência	xx/xx/xx	Processo:	Inserir número do processo
Contratada:	Licitante vencedora			Contrato:	xx/2015
2 – Termo Circunstanciado					
Consoante ao Contrato Administrativo nº. xx/2015 – e por força da portaria nºxx/xxxx declaramos que recebemos os serviços listados abaixo, detalhados no relatório em anexo, conforme previsto no item 5.4 do Termo de Referência					
ID	Tarefa/atividade			Observações	
1					
Por oportuno, autorizamos a CONTRATADA a emitir nota fiscal referente aos serviços recebidos e encaminhamos as vias originais da(s) Ordem(s) de Serviço, do Relatório Técnico de Atividades para apreciação do Gestor do Contrato.					
3 – Considerações e ressalvas					
4 – Assinaturas					
Contratante					
_____ Nome do servidor Fiscal Requisitante do Contrato Matrícula SIAPE nº. xxxxx			_____ Nome do servidor Fiscal Técnico do Contrato Matrícula SIAPE nº. xxxxx		
Brasília, ____ de _____ de 2015					



Ministério do Turismo
Secretaria-Executiva
Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

ANEXO V DO TERMO DE REFERÊNCIA – MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XX/2015

A UNIÃO, por intermédio do **MINISTÉRIO DO TURISMO – MTur**, inscrito no CNPJ/MF sob o nº <CNPJ do Órgão>, sediado na Esplanada dos Ministérios, Bloco “U” , 2º e 3º andares – Brasília/DF, CEP: 70.065-900, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por <Cargo/função da autoridade competente pela assinatura de contratos no Órgão >, Senhor(a) <Nome do responsável pelo contrato no Órgão>, portador da Cédula de Identidade nº <Identidade do responsável pelo contrato no Órgão>, expedida pela SSP/DF, inscrito no CPF sob o nº <CPF do responsável pelo contrato no Órgão>, residente e domiciliado nesta Capital, e, de outro lado, a empresa <NOME da empresa>, inscrita no CNPJ/MF sob o nº <CNPJ da empresa>, sediada na <ENDEREÇO da empresa>, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo Senhor <Nome do responsável pelo contrato da empresa>, <profissão>, portador da cédula de Identidade nº <Identidade do responsável pelo contrato da empresa>, expedida pela SSP/DF, inscrito no CPF sob o nº <CPF do responsável pelo contrato da empresa>.

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO ADMINISTRATIVO N.º XX/20XX, Processo nº <nº do processo> doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Comunicações da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante **TERMO**, vinculado ao **CONTRATO PRINCIPAL**, conforme exigido na Instrução Normativa nº 4, de 11 de setembro de 2014, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.



Ministério do Turismo
Secretaria-Executiva
Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Será considerada como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes;

Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam requisitadas pelo Poder Público, devendo a CONTRATADA, previamente, adotar medida de proteção pertinente e notificar ao CONTRATANTE, por escrito, sobre a existência de tal requisição, em tempo hábil, para que este pleiteie medidas adicionais de proteção que julgar cabíveis, se for o caso.

Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

Ficam estabelecidos entre os contratantes os seguintes direitos e obrigações:



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

- I. Quaisquer documentação, dados e elementos de informação gerados em virtude dos serviços técnicos prestados durante a vigência do CONTRATO PRINCIPAL devem ser repassados ao órgão CONTRATANTE com todos os direitos de propriedade intelectual, conforme dispõe o art. 111 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;
- II. Todos os produtos do serviço contratado estão protegidos pela lei brasileira relativa ao direito de autor e de propriedade intelectual e poderão ser acessados e transferidos para o ambiente do CONTRATANTE, sendo seu conteúdo utilizado conforme direito de licença de uso;
- III. A CONTRATADA fica proibida de veicular e/ou comercializar os produtos gerados relativos ao objeto da prestação dos serviços, salvo se houver prévia autorização por escrito do CONTRATANTE;
-
- IV. A CONTRATADA compromete-se a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio do CONTRATANTE;
-
- V. A CONTRATADA compromete-se a dar ciência à direção e aos empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO, bem como sobre a natureza sigilosa das informações;
-
- VI. A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas a ela vinculadas, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL;
-
- VII. A CONTRATADA obriga-se, ainda, a:
 -
 - a) Tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do CONTRATANTE, bem como a evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE;
 - b) Impedir, por qualquer meio em direito admitido, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras derivadas;
 - c) Comunicar ao CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar alguma INFORMAÇÃO, por determinação judicial ou por ordem de atendimento obrigatória emanada de órgão competente; e
 - d) Identificar as pessoas que, em seu nome, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA



Ministério do Turismo
Secretaria-Executiva
Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura.

Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as Partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidos.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar suas atividades referentes ao objeto contratado; e

II – Deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL;

Parágrafo Quarto – A omissão ou tolerância das Partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

Parágrafo Quinto – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

Parágrafo Sexto – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas Partes;



Ministério do Turismo
Secretaria-Executiva
Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

Parágrafo Sétimo – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

Parágrafo Oitavo – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

Parágrafo Nono – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Nona – DO FORO

As questões decorrentes da execução deste TERMO, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas no fora da Justiça Federal – Seção Judiciária do Distrito Federal, conforme estabelece o art. 109 da Constituição Federal.

E, assim, por estarem de comum acordo as Partes firmam o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito, na presença das testemunhas que abaixo o subscrevem.

Brasília, _____ de _____ de 20__

Contratante		Contratada	
_____ Representante Legal pelo contrato no Órgão Matrícula SIAPE nº. xxxxx		_____ Representante Legal da empresa Qualificação	
Testemunhas			
Testemunha 01		Testemunha 02	
_____ Nome, CPF e RG Qualificação		_____ Nome, CPF e RG Qualificação	



Ministério do Turismo
Secretaria-Executiva
Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

ANEXO VI DO TERMO DE REFERÊNCIA – MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

1 – Identificação			
Contrato nº:			
Objeto:			
Contratante:			
Gestor do Contrato:		Matrícula:	
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da contratada:		CPF:	
2 – Termo de Ciência			
Por este instrumento, os funcionários listados abaixo declaram ter ciência do teor do Termo do Compromisso de Manutenção de Sigilo e das normas de segurança vigentes no Ministério do Turismo.			
Brasília , _____ de _____ de 20 ____.			
3 – Ciência			
Contratada			
Funcionários			
_____ Nome Matrícula nº. xxxxx		_____ Nome Matrícula nº. xxxxx	
_____ Nome Matrícula nº. xxxxx		_____ Nome Matrícula nº. xxxxx	
_____ Nome Matrícula nº. xxxxx		_____ Nome Matrícula nº. xxxxx	
_____ Nome Matrícula nº. xxxxx		_____ Nome Matrícula nº. xxxxx	



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

ANEXO VII DO TERMO DE REFERÊNCIA – INDICADORES DE DESEMPENHO E GLOSAS

INDICADOR: AGILIDADE

Indicador	Tempo Médio de Atendimento ao Incidente/Problema (TAI)
Objetivo	Medir os atrasos para o restabelecimento de serviços (Mensal)
Descrição	<p>O Tempo Médio de Atendimento ao Incidente/Problema é formado pela medição do Tempo Médio de Resposta (MTR) e o Tempo Médio de Recuperação (MTTRS) dos incidentes/problemas ocorridos nos serviços de TI do Ministério do Turismo por mês.</p> <p>Entende-se por atendimento ao incidente/problema todo o processo de detecção e solução, até a recuperação total dos serviços de TI disponíveis.</p> <p>No caso de soluções de TI que possuam contrato de manutenção/suporte com terceiros, deverá ser aberto chamado junto à empresa responsável pela solução e o prazo para resolução do problema só voltará a ser contabilizado após o terceiro encerrar o chamado. Nestes casos a CONTRATADA deverá abrir o chamado em, no máximo, 10 (dez) minutos após a abertura do chamado ou detecção da falha.</p> <p>São considerados para o indicador as interrupções não programadas ou a perda de desempenho dos serviços prestados pelo MTur e que necessitem de intervenção da CONTRATADA para restabelecimento do serviço.</p> <p>O acompanhamento será feito pelo CONTRATANTE por meio ferramentas de monitoração disponíveis ou presencial.</p>
Medição	$MTR = (TI - TD) - SI$ $MTTR = (TF - TI) - (TT + TR)$ TAI = MTR + MTTR <p>Obs.: Poderá ser solicitado ainda, sem compor o Indicador de Agilidade, o Tempo Médio de Espera (MWT). $MWT = TI - (TIF + TD)$</p>
Meta	TAI mensal ≤ 0
Ocorrência	TAI > 0



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

Redutor sobre o valor da OS	<p>5% (cinco por cento) a partir do primeiro minuto de atraso para o início ou conclusão da recuperação do serviço, até o limite de 24 horas; $0 < \text{TAI} \leq 24\text{h}$</p> <p>10% (cinco por cento) a partir do primeiro minuto de atraso do limite do índice anterior, até o limite de 48 horas; $24\text{h} < \text{TAI} \leq 48\text{h}$</p> <p>20% (cinco por cento) a partir do primeiro minuto de atraso do limite do índice anterior, até o limite de 120 horas; $48\text{h} < \text{TAI} \leq 120\text{h}$</p> <p>Após o prazo de 120 (cento e vinte) horas do não início ou não conclusão da OS, a CONTRATADA tomará as medidas administrativas cabíveis.</p>
------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

TI – Hora Inicial da Manutenção;

TD – Hora de detecção da falha (por abertura de chamado ou não)

SI – Tempo de Início do Suporte baseado na Severidade do Incidente/problema (Tabela de severidade incidentes)

TF – Hora Final de Disponibilização do Serviço;

TIF – Hora do início da falha

TT – Tempo Destinado ao Suporte de Terceiros;

TR – Tempo de Recuperação do Serviço baseado na severidade (Tabela de severidade de incidentes)

TAI – Tempo Médio de Atendimento ao Incidente/Problema

O Tempo de Recuperação (TR) poderá ser postergado, excepcionalmente, desde que comprovada tecnicamente sua necessidade, após a análise e aprovação da CONTRATANTE.



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

INDICADOR: PONTUALIDADE

Indicador	Tempo de Atendimento do Serviço (TAS)
Objetivo	Medir os atrasos na entrega dos serviços solicitados
Descrição	<p>O tempo de atendimento do Serviço (TAS), busca medir o número de atrasos na execução das demandas de serviços, a falta de fechamento de chamados e solicitações emergenciais definidas pelo CONTRATANTE, bem como dos serviços executados e entregues fora do prazo pela CONTRATADA.</p> <p>Os prazos para execução das demandas, quando previstos em Ordens de Serviços, serão definidos em acordo com a CONTRATADA. Em casos emergenciais e de interesse do CONTRATANTE poderá ser necessário a utilização de recursos extras da CONTRATADA para atendimento.</p> <p>Entende-se por atendimento do serviço todo o processo de solicitação e implementação dos serviços solicitados, até o de acordo do demandante.</p> <p>Para execução de novas demandas que promovam readaptação dos recursos técnicos da CONTRATADA, deverão ser previstos prazos mínimos para o reenquadramento da mesma.</p> <p>O acompanhamento será feito pelo Representante do CONTRATANTE através do processo de Requisição de Mudanças, Livro de Registro de Ocorrências, Solicitação de Serviços, Sistemas de Controle de Chamados ou das próprias Ordens de Serviços.</p>
Medição	TAS = (HIS – HIA) + (HSE – HTA)
Meta	TAS ≤ 0
Ocorrência	TAS > 0
Redutor sobre o valor da OS	<p>5% (cinco por cento) a partir do primeiro minuto de atraso para início ou conclusão da OS, até o limite de 24h; 0 < TAS ≤ 24h</p> <p>10% (cinco por cento) a partir do primeiro minuto de atraso do limite do índice anterior, até o limite de 48 horas; 24h < TAS ≤ 48h</p> <p>20% (cinco por cento) a partir do primeiro minuto de atraso do limite do índice anterior, até o limite de 120 horas; 48h < TAS ≤ 120h</p> <p>Após o prazo de 120 (cento e vinte) horas do não início ou não conclusão da OS, a CONTRATADA tomará as medidas administrativas cabíveis.</p>

TAS – Tempo de Atendimento do Serviço

HIS – Hora Inicial do Serviço

HIA – Hora Inicial Acordada

HSE – Hora do Serviço Entregue

HTA – Hora de Término Acordada



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

INDICADOR: DISPONIBILIDADE

Indicador	Disponibilidade dos Serviços Críticos (DSC)
Objetivo	Mensurar a disponibilidade dos Serviços Críticos
Descrição	Os serviços considerados críticos e quaisquer outros que deem suporte a eles deverão permanecer disponíveis para uso, em regime 12x5, desconsiderando as manutenções programadas.
Serviços Críticos	A definir (lista de sistemas e sites)
Medição	O acompanhamento será feito por meio de ferramenta disponibilizada pelo CONTRATADA, com amplo acesso pela CONTRATANTE, ou outra ferramenta própria da CONTRATANTE a ser definida em comum acordo com a CONTRATADA. A ferramenta de controle utilizada atualmente pelo MTur é o Zabbix. Cálculo: $100 * (HTP - HMP - HIT - HIP) / (HTP - HMP - HIT)$.
Meta	99,5% de disponibilidade
Ocorrência	Não cumprimento da disponibilidade estabelecida.
Redutor sobre o valor da OS	5% (cinco por cento) para percentual menor que a meta definida até o limite de 99%; $99,5% < DSC \leq 99%$ 10% (dez por cento) para percentual menor que o limite anterior até o limite de 98%; $99% < DSC \leq 98%$ 20% (vinte por cento) para percentual menor que o limite anterior até o limite de 96%; $98% < DSC \leq 96%$ Após o limite de 96% (noventa e seis) de indisponibilidade dos serviços críticos, a CONTRATADA tomará as medidas administrativas cabíveis.

HTP – Horas Totais no Período = Dias do Mês x Horas Dias;

HMP – Horas de Manutenção Preventiva;

HIP – Horas Indisponíveis no Mês;

HIT – Horas Indisponíveis causadas por Terceiros.



Ministério do Turismo
Secretaria-Executiva
Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

ANEXO VIII DO TERMO DE REFERÊNCIA - MODELO DE TERMO DE VISTORIA

Declaro, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº _____, que tomei conhecimento de todas as informações necessárias para a identificação dos serviços licitados, bem como vistoriei os equipamentos e ambientes em que serão prestados os serviços, relativos ao item nº _____ do Edital, tomei conhecimento e cumpri as exigências expressas no Edital, tendo sido sanada pela equipe técnica do MINISTÉRIO DO TURISMO todas as dúvidas que porventura foram por mim questionadas e que marquei de próprio punho os itens abaixo.

- Visitei os locais de realização dos serviços;
- Vistoriei o ambiente de trabalho destinado para execução dos serviços;
- Conheci os modelos e quantidades de equipamentos hardwares e periféricos objeto dos serviços;
- Tomei conhecimento dos principais softwares, aplicativos e ferramentas auxiliares em uso;
- Tomei conhecimento dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, recomendações e normatizações da Organização;
- Estou ciente do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem contratados;
- Foram esclarecidas todas as minhas perguntas sobre as características técnicas adotadas pelo Contratante.

Brasília, ____ de _____ de 2015.

Assinatura do Responsável pela Vistoria Técnica
Nome da Empresa
CNPJ da Empresa

Representante do MTUR
Matrícula SIAPE



Ministério do Turismo
Secretaria-Executiva
Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

ANEXO IX DO TERMO DE REFERÊNCIA – MODELO DE DECLARAÇÃO

Declaro, sob as penalidades da lei, de que tenho pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos referentes ao item nº ____ do Pregão nº ____/2015, assumindo total responsabilidade por esse fato e informando que não o utilizará para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avanços técnicos ou financeiras com o órgão licitador.

Brasília, ____ de _____ de 2015.

Assinatura do Responsável
Nome da Empresa
CNPJ da Empresa



Ministério do Turismo
Secretaria-Executiva
Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

ANEXO X DO TERMO DE REFERÊNCIA – RESUMO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DO MINISTÉRIO DO TURISMO

Plataforma de Softwares

a) Sistemas Operacionais: Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Linux Debian 6 e 7, CentOS, Windows Server 2003, Windows Server 2008 e Windows Server 2012.

b) Banco de Dados: PostGreSQL, SQLServer e MySQL

	SQL Server	PostgreSQL	MySQL
Produção	9	4	2
Homologação	1	2	1
Desenvolvimento	1	2	1
Total	11	8	4

c) Servidores de aplicação: Tomcat e JBoss

	Instâncias	Aplicações
JBOSS	9	32
TOMCAT	4	9
Total	13	41

d) Softwares de Rede: Intelligent Management Center - HP

e) Ferramentas de monitoramento e gerenciamento de rede e aplicações: Intelligent Management Center – HP, Zabbix

f) Software de virtualização: VMware, Hyper-V

g) Antivirus de endpoint: System Center EndPoint Protection

h) Balanceamento de carga: Riverbed Zeus

i) Ferramentas de Backup e arquivamento: Netbackup e Enterprise Vault

j) Comunicação de dados: MPLS

k) Ferramentas de Comunicação Corporativa: MS Exchange



Ministério do Turismo

Secretaria-Executiva

Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

- l) Software de Segurança: Firewall Fortinet, McAfee Intrusion-Prevention System (IPS), DDoS Corero, McAfee Antspam e McAfee Vulnerability Manager
- m) Plataforma de Rede Local: Switches core e borda HP, Rede Wireless 3com
- n) Ferramenta de Gerenciamento de Projetos: MS Project Server e Sharepoint
- o) Ferramenta de Versionamento de Arquivos: Tortoise SVN
- p) Ferramenta de Portal e Gestão de Conteúdo: MS Sharepoint
- q) Ferramenta de Ensino à Distância: Não se aplica
- r) Ferramenta de (Gestão Eletrônica de documentos) GED: SEI

Plataforma de hardwares

Tipo de equipamento	Modelo/Marca	Quantidade
Servidores Rack	R910 - DELL	06
	R710 - DELL	05
	R610 - DELL	05
	R210 - DELL	01
	R200 - DELL	01
	R420 - DELL	01
	DL380P – HP	17
	DL 360E - HP	01
	Symantec Net Bckup	01
Storage	Netapp 8020	01
	Netapp 3140	01
Firewall	FortiNet-FortiGate 200B	02
	Fortnet – Fortgate 300C	02
IPS	IPS Security McAfee	02
Vulnerability Manager	Foundstone	01
AntiSpam	AntiSpam McAfee	02
Anti DDoS	Corero DDS 5500-EC	02
Data Router	Router Infovia	01
Acess Points	3Com AP2750	14
Fitoteca-Backup	Quantum	01
Nobreaks	Concept power DPA	01
Gerador	CUMMINS 125 KVA	01
Estabilizador	CP eletrônica	01
Switch	Hp 1050B	02
	HP 1910-24G-	01

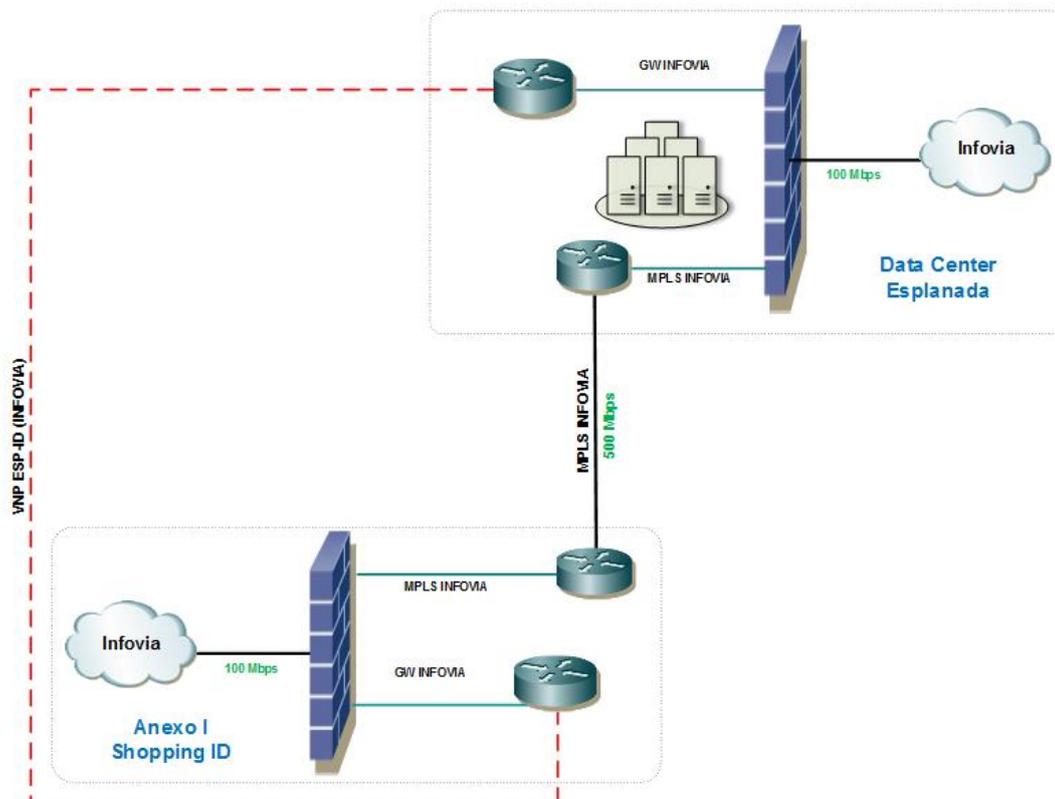


Ministério do Turismo
 Secretaria-Executiva
 Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
 Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

	3Com Switch 4500G	11
	Extreme Summit 200	02
	3Com WX1200 (Wireless)	01
	HP 5120-24G-PoE	22
	HP 7506	01
	3Com Switch 5500G-EI 24-Port	02
	3Com WX1200 (Wireless)	01
	HP 5120-48G-PoE	12
Roteador	Cisco 2600	01
	Cisco 1700	01

Topologia lógica e links de internet

Atualmente o Ministério do Turismo possui os 2 Links de internet 100 MBPS e 1 Link de comunicação 500 MBPS. A Figura apresenta a estrutura lógica de rede existente no MTur, na qual demonstra a conectividade entre Esplanada e Shopping ID.





Ministério do Turismo
Secretaria-Executiva
Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

Desktops e notebooks

Desktops	Total
ID	244
ESPLANADA	323
Total:	567

Notebooks	Total
Total:	109

Telefonia

A telefonia do MTur utiliza a tecnologia VoIP, da marca SIEMENS (hipath 4000) e sistema de voz baseado em IP, disponibilizando aplicações de voz baseadas em SIP - Soft Switch, correio de voz, entre outros serviços. A rede proporciona infraestrutura única de dados e voz, acesso via conexão cabeada, facilitação de configuração e gerenciamento, transporte diferenciado de aplicações real-time e críticas.

A comunicação de voz com o ambiente público é feita através de equipamento específico, servindo como gateways SIP x TDM. Toda a telefonia é gerenciada por duas centrais telefônicas virtuais (Open Scape Voice V.7.1) redundantes instaladas no Shopping ID e Esplanada dos Ministérios.

A Tabela apresenta o quantitativo de aparelhos telefônicos disponíveis na Esplanada:

FABRICANTE	MODELO			Total
SIEMENS	OptiPoint 410S	OpenStage20	OpenStage80	Total
Ativos	298	19	15	332
Inativo	24	5	4	33
Total	261	22	20	365

A Tabela apresenta o quantitativo de aparelhos telefônicos disponíveis no Shopping ID:

FABRICANTE	MODELO			Total
SIEMENS	OptiPoint 410S	OpenStage20	OpenStage80	Total
Ativos	181	53	6	240
Inativo	39	5	3	47
Total	220	58	9	287



Ministério do Turismo
Secretaria-Executiva
Subsecretária de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

ANEXO XI DO TERMO DE REFERÊNCIA – PESQUISA DE PREÇOS

As contratações públicas, sejam decorrentes de procedimento licitatório ou de contratação direta, devem ser sempre precedidas de pesquisa de preços. Sendo assim, para a produção dessa pesquisa de preços foi considerado o disposto na IN 05 SLTI/MPOG, de 27 de junho de 2014. Além disso, também foi considerado o entendimento do TCU em que uma boa pesquisa de preços deve ser composta de uma cesta de preços, ou seja, vários preços obtidos por meios diferentes, a fim de que a realidade do mercado seja retratada.

Com base nesse entendimento, foi realizada pesquisa de preços junto a Administração Pública, assim como cotação feita junto ao mercado. Na pesquisa junto a Administração Pública, foram considerados apenas contratos vigentes que tivessem similaridade com o objeto da contratação, respeitando o disposto no artigo 2º, inciso III da IN 05.

Dessa forma, obteve-se os seguintes valores abaixo:

Fonte	Valor unitário da UST	Valor total (considerando o total de UST demandando pelo MTUR)
Empresa A	R\$ 53,59	R\$ 6.712.439,03
Empresa B	R\$ 57,92	R\$ 7.254.795,08
Empresa C	R\$ 29,21	R\$ 3.658.711,40
Preço público A	R\$ 33,85	R\$ 4.239.896,64
Preço público B	R\$ 37,12	R\$ 4.649.481,93
Total (média dos preços)	R\$ 42,34	R\$ 5.303.064,82

Portanto, com base na pesquisa realizada, o valor total estimado para essa licitação é de R\$ 5.303.064,82 (cinco milhões, trezentos e três mil, sessenta e quatro reais e oitenta e dois centavos).

MINISTÉRIO DO TURISMO
SECRETARIA-EXECUTIVA
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS
COORDENAÇÃO DE RECURSOS LOGÍSTICOS

ANEXO II DO EDITAL

MODELOS DE DECLARAÇÕES

1. Declaração, sob as penas legais, da inexistência de fato superveniente que possa impedir a habilitação neste certame, conforme art. 32, § 2º da Lei 8.666/93, atualizada, inclusive durante toda a vigência contratual, caso venha a ser contratado pelo Ministério do Turismo, conforme modelo de declaração abaixo:

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

Cidade – (UF), de de 2016

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

(Nome da empresa) _____, **inscrita no CNPJ nº** _____, **por intermédio de seu representante legal o (a) Sr. (a) _____ portador da carteira de identidade nº _____ e do CPF nº _____ sediada (endereço completo) _____, DECLARA, para fins do disposto no inciso V, do art. 27, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, regulamentada pelo Decreto nº 4.358, de 05 de setembro de 2002, que não utiliza mão-de-obra direta ou indireta de menores de 18 (dezoito) anos para a realização de trabalhos noturnos, perigosos ou insalubres, bem como não utiliza, para qualquer trabalho, mão-de-obra direta ou indireta de menores de 16 (dezesesseis) anos.**

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

Cidade - UF, de de 2016.



MINISTÉRIO DO TURISMO
SECRETARIA-EXECUTIVA
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS
COORDENAÇÃO DE RECURSOS LOGÍSTICOS

ANEXO III DO EDITAL

MODELO DE TERMO DE VISTORIA

Declaro, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº _____, que tomei conhecimento de todas as informações necessárias para a identificação dos serviços licitados, bem como vistoriei os equipamentos e ambientes em que serão prestados os serviços, relativos ao item nº _____ do Edital, tomei conhecimento e cumpri as exigências expressas no Edital, tendo sido sanada pela equipe técnica do MINISTÉRIO DO TURISMO todas as dúvidas que porventura foram por mim questionadas e que marquei de próprio punho os itens abaixo.

Visitei os locais de realização dos serviços;

Vistoriei o ambiente de trabalho destinado para execução dos serviços;

Conheci os modelos e quantidades de equipamentos hardwares e periféricos objeto dos serviços;

Tomei conhecimento dos principais softwares, aplicativos e ferramentas auxiliares em uso;

Tomei conhecimento dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, recomendações e normatizações da Organização;

Estou ciente do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem contratados;

Foram esclarecidas todas as minhas perguntas sobre as características técnicas adotadas pelo Contratante.

Brasília, _____ de _____ de 2016.

Assinatura do Responsável pela Vistoria Técnica
Nome da Empresa
CNPJ da Empresa

Representante do MTUR
Matrícula SIAPE



MINISTÉRIO DO TURISMO
SECRETARIA-EXECUTIVA
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS
COORDENAÇÃO DE RECURSOS LOGÍSTICOS

ANEXO IV DO EDITAL

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Declaramos que a empresa _____, inscrita no CNPJ (MF) nº _____, possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e administração pública:

Nome do Órgão/Empresa	Nº/Ano do Contrato	Data de assinatura	Valor total do contrato
Valor Total dos Contratos			

Local e data

Assinatura e carimbo do emissor



MINISTÉRIO DO TURISMO
SECRETARIA-EXECUTIVA
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS
COORDENAÇÃO DE RECURSOS LOGÍSTICOS

ANEXO V DO EDITAL

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE DE UST	PREÇO UNITÁRIO DA UST	PREÇO TOTAL
1	Serviços de sustentação de infraestrutura de tecnologia da informação, conforme tarefas descritas no anexo I, deste Termo de Referência	125.255,44	R\$	R\$

ANEXO VI DO EDITAL

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº /2016
PROCESSO Nº 72045.000221/2015-67

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO MINISTÉRIO DO TURISMO, E A EMPRESA _____, PARA O FIM QUE ESPECIFICA.

A **UNIÃO**, por intermédio do **MINISTÉRIO DO TURISMO**, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 05.457.283/0002-08, com sede na Esplanada dos Ministérios, Bloco “U”, 2º e 3º andares, Brasília/DF, CEP: 70.065-900, neste ato representado pelo xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, Senhor _____, brasileiro, _____, portador da Cédula de Identidade nº _____ - SSP/DF e do CPF nº _____, residente e domiciliado nesta Capital, no uso das atribuições que lhe confere a Portaria/SE nº ____, de ____ de _____ de xxxxx, publicada no Diário Oficial da União de ____ de _____ de 2xxxx, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE**, e de outro lado, a Sociedade Empresária _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, estabelecida _____, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, neste ato representada por seu _____, Senhor _____, portador da Cédula de Identidade nº _____, expedida pela _____ e do CPF nº _____ **RESOLVEM** celebrar o presente Contrato de Prestação de serviços, em conformidade com o que consta do Processo Administrativo nº **72045.000221/2015-67** referente ao Pregão Eletrônico nº 09/2015, sujeitando-se as partes às disposições da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005 que regulamenta a modalidade Pregão na forma eletrônica, e, ainda o Decreto nº 3.722, de 09 de janeiro de 2001, alterado pelo Decreto nº 4.485, de 25 de novembro de 2002, Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000, Decreto nº 7174, de 12 de maio de 2010, IN 04/2008 – SLTI/MP, IN 06/2013 – SLTI/MP e, subsidiariamente, à Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, com suas ulteriores alterações, e demais legislações aplicáveis, assim como as exigências previstas no Edital nº xx/2015 e seus Anexos, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a Contratação de prestação de serviços de sustentação da infraestrutura de TI do Ministério do Turismo englobando: manter a disponibilidade do ambiente de infraestrutura tecnológico do Ministério do Turismo por meio das seguintes atividades: otimizar e garantir alto desempenho do ambiente de rede, criar e manter o ambiente de virtualização, montar e configurar clusters, garantir a segurança da informação, realizar instalação de servidor Linux/Windows, criar imagens de sistemas operacionais para desktops, instalar/atualizar/remover softwares corporativos, apoiar na criação de normas e padrões relacionados a redes, realizar backups e restores, manter a disponibilidade, segurança e integridade e funcionamento do banco de dados, gerenciar, instalar e remover fisicamente ativos dentro do

datacenter do Ministério do Turismo e desempenhar outras atividades, conforme o quadro de tarefas contido no anexo I do Termo de Referência e condições expressas neste Edital e em seus anexos, visando atender as demandas do MTur.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA VINCULAÇÃO

Este Contrato guarda conformidade com o Pregão Eletrônico nº 09/2015 e seus Anexos, vinculando-se, ainda, à Proposta de Preços da **CONTRATADA**, à Nota de Empenho e demais documentos constantes do Processo nº **72045.000221/2015-67** que, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar deste Instrumento.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

a) Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos deste Contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos pelo **CONTRATANTE**.

b) Indicar PREPOSTO, que será o responsável pelo gerenciamento dos serviços, com conhecimento técnico suficiente para tratar as demandas da **CONTRATANTE**, com poderes de representante legal para tratar de assuntos relacionados ao contrato junto à **CONTRATANTE**. Deve ser informado no início da execução dos serviços a serem contratados, o nome, CPF e contatos do preposto e de seu substituto. Esta informação deverá ser atualizada sempre que houver alteração do preposto ou de seu substituto. Dentre as atribuições do PREPOSTO encontram-se:

1. Representação da **CONTRATADA** no que se refere aos aspectos administrativos, formais/legais, financeiros, técnicos e operacionais da execução do contrato;

2. Participação das reuniões deliberativas para identificar sua responsabilidade nas ações previstas e garantir a efetivação dos cronogramas e atividades programadas ou contínuas;

3. Acompanhamento e garantia do cumprimento do Níveis Mínimos de Serviço Exigidos - NMSE acordados entre o **CONTRATANTE** a **CONTRATADA**, primando pela excelência da prestação de serviços;

4. Gerenciamento das ações de planejamento, acompanhamento e controle da execução do contrato;

5. Atuação e resolução de questões adversas para o atendimento às solicitações do **CONTRATANTE**;

6. Gerenciamento dos recursos alocados à execução do contrato;

7. Apresentação de relatórios mensais, realização e participação em reuniões semanais (pontos de controle) e avaliação das atividades envolvidas na prestação dos serviços;

8. A critério da **CONTRATADA**, o preposto poderá exercer o perfil do gerente técnico descrito no anexo II, caso possua as qualificações necessárias.

c) Participar de reuniões com a **CONTRATANTE**, para alinhamento de expectativas contratuais.

1. O **CONTRATANTE** fará a convocação dos representantes da **CONTRATADA** e fornecerá previamente a pauta de reunião

d) Executar os serviços conforme especificações deste Contrato, com pessoal devidamente qualificado e identificado, portando crachá de identificação quando estiverem nas dependências da **CONTRATANTE**.

e) Garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção.

f) Cumprir, às suas expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações/deveres, arcando com todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como mão de obra, ferramentas (incluindo softwares necessários), equipamentos, taxas, emolumentos, encargos sociais;

g) Adotar as providências necessárias que viabilizem a realização dos serviços objeto desta contratação.

h) Recrutar e selecionar os profissionais que serão alocados na **CONTRATANTE**, bem como os alocados nas suas dependências, para a prestação dos serviços contratados.

i) Dimensionar a equipe necessária à execução das tarefas, que deverá, durante toda a execução do Contrato, atender os níveis de serviços e todos os perfis profissionais exigidos neste Contrato e seus anexos.

j) Encaminhar à **CONTRATANTE** relação nominal dos profissionais que atuarão localmente na **CONTRATANTE**, além dos profissionais que prestarão serviço remotamente, quando permitido, bem como os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional, conforme prazos definidos neste Contrato.

1. Os dados devem ser atualizados, em até 5 (cinco) dias úteis, sempre que houver alteração no quadro de pessoal da **CONTRATADA** que esteja ligado aos serviços prestados à contratante.

k) Manter a **CONTRATANTE** formalmente avisada sobre eventuais demissões de empregados que lhe estejam prestando serviços, com antecedência mínima de 3 (três) dias, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da **CONTRATANTE**, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

l) Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do **CONTRATANTE** sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de empregados sob sua responsabilidade, observando a política e normas da **CONTRATANTE**.

- m) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do **CONTRATANTE**, inerentes à execução do objeto contratual.
- n) Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pela **CONTRATANTE**, cujo representante terá poderes para sustar o pagamento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.
- o) Responder por todos os vícios e defeitos nos produtos e serviços entregues.
- p) Responsabilizar-se pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Contrato, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias; enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, sem qualquer ônus à **CONTRATANTE**, ficando estabelecido que seus empregados não terão nenhum vínculo trabalhista com a **CONTRATANTE** e que sua inadimplência, com referência a quaisquer encargos, não transferem à **CONTRATANTE** a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato.
- q) Substituir, sempre que exigido pela **CONTRATANTE**, qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do Serviço Público.
- r) Reportar formal e imediatamente à **CONTRATANTE** quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços, o alcance dos níveis de serviço ou o bom andamento das atividades.
- s) Obedecer, rigorosamente, todas as normas e procedimentos adotados pela **CONTRATANTE**.
- t) Reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verifiquem vícios, defeitos e incorreções.
- u) Reparar quaisquer danos diretamente causados à **CONTRATANTE** ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela **CONTRATANTE**.
- v) Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou prepostos causarem ao patrimônio da **CONTRATANTE** ou a terceiros decorrentes da execução dos serviços, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.
- w) Encaminhar Relatório Técnico de Atividades realizadas no âmbito dos serviços que compõem o objeto deste Contrato, provendo informações gerenciais à **CONTRATANTE**.
- x) Encaminhar à **CONTRATANTE** Nota Fiscal/Fatura dos serviços prestados, após o aceite do Relatório Técnico de Atividades pela **CONTRATANTE**, acompanhada dos comprovantes de regularidade fiscal necessários ao processamento do pagamento.

y) Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste Contrato, sem prévia autorização da **CONTRATANTE**.

z) Os produtos e serviços desenvolvidos (resultantes do trabalho executado) durante a vigência do contrato decorrente desta contratação serão de propriedade exclusiva da **CONTRATANTE**, não cabendo à **CONTRATADA**, nem aos profissionais neles envolvidos, nenhum direito, sendo-lhes vetada ainda a transferência a terceiros, a qualquer título.

aa) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATANTE** em até 6 (seis) horas úteis.

bb) Atender as solicitações de serviços da **CONTRATANTE**, com observância das normas técnicas e legais aplicáveis e de acordo com as especificações, procedimentos de controle administrativo e cronogramas que venham a ser estabelecidos.

cc) Obedecer rigorosamente às normas e aos procedimentos de segurança implementados no ambiente da **CONTRATANTE**.

dd) Disponibilizar à Equipe de Fiscalização do Contrato, quando do início da execução dos serviços, o termo de compromisso de manutenção de sigilo, conforme **ANEXO V -TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, do Termo de Referência** contendo declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes no Órgão, assinado pelo representante legal da **CONTRATADA**, além do termo de ciência, conforme **ANEXO VI -TERMO DE CIÊNCIA,- do Termo de Referência** assinado pelos seus empregados diretamente envolvidos na contratação.

ee) Providenciar a emissão e assinatura do termo de ciência sempre que houver alteração no quadro de prestadores de serviço da **CONTRATADA**.

ff) Assumir plena responsabilidade legal, administrativa e técnica pela execução e qualidade dos serviços.

gg) Manter, durante toda a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação, em conformidade com as especificações deste Contrato.

hh) Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato.

ii) Por ocasião do encerramento do Contrato, conforme previsto no art.12 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº02, de 30 de abril de 2008, a **CONTRATADA** se compromete a promover a transição contratual repassando à nova **CONTRATADA** tecnologia, técnicas e metodologias de trabalho utilizadas sem perda de informação, a fim de se evitar perda de continuidade dos trabalhos.

jj) Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega.

kk) Do Treinamento:

1. A **CONTRATADA** deverá submeter sua equipe de trabalho a um programa de desenvolvimento de competências, sem custo adicional para a **CONTRATANTE**.
2. Deverão ser realizados treinamentos periódicos ou quando houver mudança significativa no ambiente computacional da **CONTRATANTE**.
3. A **CONTRATANTE** poderá recomendar à **CONTRATADA**, ações de treinamento que julgar necessárias ao bom andamento dos serviços.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- a) Designar servidores como Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante para acompanhar, autorizar, fiscalizar, medir a eficiência e aprovar a execução do Contrato.
- b) Comunicar à **CONTRATADA** todas e quaisquer ocorrências relacionadas à execução dos serviços contratados.
- c) Convocar e realizar a reunião de abertura do contrato, na qual serão tratados os seguintes assuntos:
 1. Assinatura do **Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo** conforme modelo apresentado **no anexo V - do Termo de Referência**;
 2. Esclarecimentos sobre a forma de comunicação a ser adotada entre o Órgão e a contratada;
 3. Entrega dos documentos que compõem os padrões em uso no **CONTRATANTE**, incluindo os padrões técnicos de desempenho e qualidade exigidos aos prestadores de serviços, bem como as normas de segurança a serem observadas;
 4. Esclarecimentos acerca da forma de validação e aceite das entregas que serão realizadas pela **CONTRATADA**;
 5. Esclarecimentos acerca dos níveis de serviço previstos no contrato;
 6. Esclarecimentos relacionados ao funcionamento do Órgão, tais como: horário de trabalho, local disponível para a equipe da **CONTRATADA**, regimento interno do Órgão, forma de acesso dos colaboradores da **CONTRATADA** e demais informações pertinentes;
 7. Data de início das atividades do contrato;
 8. Esclarecimentos sobre demais termos contratuais.
- d) Fornecer à **CONTRATADA**, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados no **CONTRATANTE**.
- e) Especificar e estabelecer políticas e normas para execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades e regras de atendimento aos usuários, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

- f) Informar à **CONTRATADA** as normas e procedimentos de acesso às instalações do **CONTRATANTE** e eventuais alterações.
- g) Proporcionar todas as condições para que a **CONTRATADA** possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Contrato, do Edital e seus Anexos, especialmente do Contrato.
- h) Proporcionar à **CONTRATADA** os espaços físicos, instalações e os meios de comunicação necessários ao desempenho e cumprimento dos níveis de serviços contratados, quando executados no ambiente físico do **CONTRATANTE**.
- i) Fornecer à **CONTRATADA** solicitação expressa para execução dos serviços.
- j) Permitir ao pessoal técnico da **CONTRATADA**, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às suas unidades para a execução das atividades objeto deste Contrato, respeitadas as normas de segurança vigentes nas suas dependências.
- k) Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitado pela **CONTRATADA** por meio de seu preposto.
- l) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- m) Encaminhar formalmente as demandas por serviço por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Contrato.
- n) Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, por intermédio de servidores especialmente designados (Gestor e Fiscais de Contratos), anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, e os nomes dos empregados eventualmente envolvidos, e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.
- o) Exercer a fiscalização e acompanhamento dos serviços na forma prevista na Lei n. 8.666/93 e alterações, procedendo ao atesto das respectivas notas fiscais/faturas, com as ressalvas e/ou glosas que se fizerem necessárias.
- p) Notificar a **CONTRATADA**, por escrito, quanto a eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no curso da execução dos serviços objeto da contratação, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o **CONTRATANTE**, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias, fixando prazo para a sua correção e garantindo o contraditório e a ampla defesa.
- q) Avaliar relatório mensal dos serviços executados pela **CONTRATADA**, relatório técnico de atividades, observando os indicadores e metas de níveis de serviço, conforme estabelecidos neste Contrato.

r) Efetuar o pagamento do valor resultante da execução dos serviços à **CONTRATADA**, consoante condições estabelecidas no Termo de Referência, no Edital de licitação e no contrato.

s) Zelar para que durante toda a vigência do contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

t) Aplicar à **CONTRATADA** as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

u) Não praticar atos de ingerência na administração da **CONTRATADA**, tais como:

1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da **CONTRATADA**, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto em casos extraordinários que fujam da normalidade;

2. Indicar pessoas para compor o quadro funcional da **CONTRATADA**;

3. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da **CONTRATADA**, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e

4. Considerar os trabalhadores da **CONTRATADA** como colaboradores eventuais do próprio Órgão, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens

a) Designar servidores como Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante para acompanhar, autorizar, fiscalizar, medir a eficiência e aprovar a execução do Contrato.

b) Comunicar à **CONTRATADA** todas e quaisquer ocorrências relacionadas à execução dos serviços contratados.

c) Convocar e realizar a reunião de abertura do contrato, na qual serão tratados os seguintes assuntos:

1. Assinatura do **Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo** conforme modelo apresentado no **anexo V - no Termo de Referência**;

2. Esclarecimentos sobre a forma de comunicação a ser adotada entre o Órgão e a **CONTRATADA**;

3. Entrega dos documentos que compõem os padrões em uso no **CONTRATANTE**, incluindo os padrões técnicos de desempenho e qualidade exigidos aos prestadores de serviços, bem como as normas de segurança a serem observadas;

4. Esclarecimentos acerca da forma de validação e aceite das entregas que serão realizadas pela **CONTRATADA**;

5. Esclarecimentos acerca dos níveis de serviço previstos no contrato;

6. Esclarecimentos relacionados ao funcionamento do Órgão, tais como: horário de trabalho, local disponível para a equipe da **CONTRATADA**, regimento interno do Órgão, forma de acesso dos colaboradores da **CONTRATADA** e demais informações pertinentes;
7. Data de início das atividades do contrato;
8. Esclarecimentos sobre demais termos contratuais.
- d) Fornecer à **CONTRATADA**, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados no **CONTRATATE**.
- e) Especificar e estabelecer políticas e normas para execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades e regras de atendimento aos usuários, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.
- f) Informar à **CONTRATADA** as normas e procedimentos de acesso às instalações do MTur e eventuais alterações.
- g) Proporcionar todas as condições para que a **CONTRATADA** possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Contrato, do Edital e seus Anexos, especialmente do Termo de Referência.
- h) Proporcionar à **CONTRATADA** os espaços físicos, instalações e os meios de comunicação necessários ao desempenho e cumprimento dos níveis de serviços contratados, quando executados no ambiente físico do **CONTRATANTE**.
- i) Fornecer à **CONTRATADA** solicitação expressa para execução dos serviços.
- j) Permitir ao pessoal técnico da **CONTRATADA**, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às suas unidades para a execução das atividades objeto deste Termo de Referência, respeitadas as normas de segurança vigentes nas suas dependências.
- k) Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitado pela **CONTRATADA** por meio de seu preposto.
- l) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- m) Encaminhar formalmente as demandas por serviço por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Contrato.
- n) Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, por intermédio de servidores especialmente designados (Gestor e Fiscais de Contratos), anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, e os nomes dos empregados eventualmente envolvidos, e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços,

podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.

o) Exercer a fiscalização e acompanhamento dos serviços na forma prevista na Lei n. 8.666/93 e alterações, procedendo ao atesto das respectivas notas fiscais/faturas, com as ressalvas e/ou glosas que se fizerem necessárias.

p) Notificar a **CONTRATADA**, por escrito, quanto a eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no curso da execução dos serviços objeto da contratação, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o **CONTRATANTE**, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias, fixando prazo para a sua correção e garantindo o contraditório e a ampla defesa.

q) Avaliar relatório mensal dos serviços executados pela **CONTRATADA**, relatório técnico de atividades, observando os indicadores e metas de níveis de serviço, conforme estabelecidos neste Termo de Referência.

r) Efetuar o pagamento do valor resultante da execução dos serviços à **CONTRATADA**, consoante condições estabelecidas no Contrato, no Edital de licitação e no contrato.

s) Zelar para que durante toda a vigência do contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

t) Aplicar à **CONTRATADA** as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

u) Não praticar atos de ingerência na administração da **CONTRATADA**, tais como:

1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da **CONTRATADA**, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto em casos extraordinários que fujam da normalidade;

2. Indicar pessoas para compor o quadro funcional da **CONTRATADA**;

3. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da **CONTRATADA**, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e

4. Considerar os trabalhadores da **CONTRATADA** como colaboradores eventuais do próprio Órgão, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA

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

CLÁUSULA SEXTA - DO VALOR DO CONTRATO

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

CLÁUSULA SÉTIMA - DO PAGAMENTO

PARÁGRAFO PRIMEIRO. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 5(cinco) dias, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura contendo o detalhamento dos serviços executados e os materiais empregados, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado;

PARÁGRAFO SEGUNDO. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5(cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993;

PARÁGRAFO TERCEIRO. A Apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de 5(cinco) dias, contado da data final do período de adimplemento da parcela da contratação a que aquela se referir, devendo estar acompanhada dos documentos mencionados no § 1º do art. 36 da IN/SLTI nº 02, de 2008;

PARÁGRAFO QUARTO. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionados este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados, devidamente acompanhada das comprovações mencionadas no § 1º do art. 36, da IN/SLTI nº 02, de 2008;

PARÁGRAFO QUINTO. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

PARÁGRAFO SEXTO. Caso se contaste o descumprimento de obrigações trabalhistas ou da manutenção das condições exigidas para habilitação poderá ser concedido um prazo para que a Contratada regularize suas obrigações, quando não se identificar má-fé ou a incapacidade de corrigir a situação;

a) Não sendo regularizada a situação da Contratada no prazo concedido, ou nos casos em que identificada má-fé, se não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração, os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes;

PARÁGRAFO SÉTIMO. 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:

a) não produziu os resultados acordados;

b) deixou de executar as atividades contratadas, ou não executou com a qualidade mínima exigida;

c) deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

PARÁGRAFO OITAVO. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento;

PARÁGRAFO NONO. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

PARÁGRAFO DÉCIMO. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua advertência, por escrito, para que no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante;

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante, deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto a inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada a contratada a ampla defesa;

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO. Havendo efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF;

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante, não será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF;

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no art. 31 da Lei 8.212 de 1993;

a) A contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, exclusivamente para as atividades de prestação de serviços previstas no § 5º-C, do art. 18, da LC123, de 2006, não sofrerá retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidas por aquele regime, observando-se as exceções nele previstas. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de

documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido na referida Lei Complementar;

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento, 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 apurados:

I = (TX) TX= Percentual da Taxa Anual = 6%

$I = \frac{(6/100)}{365}$

I = 0,00016438

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO. Por ocasião dos pagamentos será procedida prévia consulta no Sistema de Cadastramento de Fornecedores – SICAF, e em situação de irregularidade por parte da **CONTRATADA** será observada as determinações da IN SLTI nº 4, de 15 de outubro de 2013.

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO. Ressalte-se que é vedada à **CONTRATADA** a vinculação da efetivação do pagamento mensal dos salários dos profissionais do recebimento mensal do valor afeto ao contrato celebrado com a **CONTRATANTE**, sob pena de aplicação de penalidade prevista no Edital.

CLÁUSULA OITAVA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas com a execução deste Contrato, no presente exercício, correrão à conta do Orçamento Geral da União, no Programa de Trabalho 23.122.2128.2000.0001, PTRES 067100, Natureza de Despesa: 33.90.39 Fonte: 0100.

CLÁUSULA NONA - DA FISCALIZAÇÃO

A Coordenação Geral de Tecnologia da Informação- CGTI do **CONTRATANTE** reserva o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude da responsabilidade da **CONTRATADA**, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o objeto contratado, cabendo-lhe, entre outras providências de ordem técnica, conferir o serviço fornecido e atestar as notas fiscais.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O acompanhamento e a fiscalização do Contrato serão de responsabilidade da **CONTRATANTE** que nomeará gestor de Contrato para acompanhar a execução dos serviços contratados, cabendo a este anotar em registro

próprio todas as ocorrências relacionadas a prestação dos serviços, determinando o que for necessário a regularização das faltas ou defeitos observados.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A **CONTRATADA** deverá manter preposto, aceito pela **CONTRATANTE**, durante o período de vigência do Contrato, para representa-la administrativamente, sempre que for necessário,

PARÁGRAFO TERCEIRO – A **CONTRATANTE** se reserva o direito de rejeitar no todo ou em parte os serviços prestados, se em desacordo com as especificações fornecidas no Edital e seus Anexos, e na legislação referente a contratos com a Administração Pública, e exigir a substituição de qualquer colaborador ou preposto da **CONTRATADA** que, a seu critério, venha a prejudicar o bom andamento dos serviços.

PARÁGRAFO QUARTO - A fiscalização da **CONTRATANTE** não exclui nem reduz a responsabilidade da **CONTRATADA**, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da **CONTRATANTE** ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o artigo 70 da Lei nº 8.666/93, com suas ulteriores alterações.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA GARANTIA

PARÁGRAFO PRIMEIRO.O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 2% (dois por cento) do valor do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

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

PARÁGRAFO TERCEIRO.O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Contratante a promover a retenção dos pagamentos devidos à Contratada, até o limite de 2% (dois por cento) do valor do contrato a título de garantia, a serem depositados junto à Caixa Econômica Federal, com correção monetária, em favor da Contratante.

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

a) prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

b) prejuízos causados a Contratante ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

c) as multas moratórias e punitivas aplicadas pela Contratante a Contratada.

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

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

PARÁGRAFO SÉTIMO Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data que for notificada.

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

- a) caso fortuito ou força maior;
- b) alteração, sem prévia anuência da seguradora, das obrigações contratuais;
- c) descumprimento das obrigações pela Contratada decorrentes de atos ou fatos praticados pela Contratante;
- d) atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Contratante.

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

PARÁGRAFO DÉCIMO Será extinta a garantia:

- a) com a devolução de apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas de contrato.
- b) no prazo de três meses após o término da vigência, caso a Contratante não comunique a ocorrência de sinistro.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS ALTERAÇÕES

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO REAJUSTE DOS PREÇOS

Os preços contratados poderão ser reajustados após o período de 12 (doze) meses, limitado a variação do Índice Geral de Preços ao Mercado – IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DOS ACRÉSCIMOS OU SUPRESSÕES

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pela inexecução total ou parcial do contrato a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

- a) Advertência;
- b) Multa, recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a contar da comunicação oficial, nas seguintes hipóteses:
 - b.1) 0,3% (zero vírgula três por cento) por dia de atraso injustificado e por descumprimento das obrigações estabelecidas neste Edital, até o máximo de 10% (dez por cento) sobre o valor total do serviço recusado, em desacordo, ou atrasado.
 - b.2) 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução total e 5% (cinco por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução parcial do objeto adquirido;
- c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos;
- d) 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 ao contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior;

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrados judicialmente;

PARÁGRAFO SEGUNDO - As sanções previstas nas alíneas 'a', 'c' e 'd' deste artigo poderão ser aplicadas juntamente com a alínea 'b', facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias uteis;

PARÁGRAFO TERCEIRO - A sanção estabelecida na alínea 'd' deste artigo é de competência exclusiva do Ministro de Estado, Secretário Estadual ou Municipal, conforme o caso, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após (dois) anos de sua aplicação.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA RESCISÃO CONTRATUAL

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

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

PARÁGRAFO SEGUNDO. A rescisão deste Contrato poderá ser:

- a) determinada por ato unilateral do **CONTRATANTE**, na ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos I a XII e XVII, do art. 78, da Lei nº 8.666/93, com suas ulteriores alterações, notificando-se a **CONTRATADA** com antecedência, mínima, de 30 (trinta) dias corridos;
- b) amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo, desde que haja conveniência para o **CONTRATANTE**; ou
- c) judicial, nos termos da legislação.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

Os documentos e produtos produzidos na vigência do Contrato e mesmo após seu encerramento, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, bem como quaisquer outros produtos pertencerão ao **CONTRATANTE**.

CLAUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO ANTINEPOTISMO

Não alocar para a prestação dos serviços que constituem o objeto do presente contrato, nas dependências do **CONTRATANTE**, familiar de agente público que neste exerça cargo em comissão ou função de confiança

PARÁGRAFO ÚNICO - É considerado familiar, nos termos do art. 2º, III do Decreto nº 7.203/2010, o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DOS CASOS OMISSOS

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

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA PUBLICAÇÃO

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DO FORO

A Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal é o Foro competente para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Contrato, que não possam ser solucionadas na forma prevista na Cláusula Décima Sexta deste Instrumento, por força do art. 109 da Constituição.

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

Brasília, de de 2016.

MINISTÉRIO DO TURISMO

PELA CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

Nome:
CPF:

Nome:
CPF: