

## EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 118/07

A COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO da Câmara dos Deputados, por intermédio de seu Presidente no exercício da função de PREGOEIRO legalmente designado, e tendo em vista o que consta do Processo n. 129.773/05, torna pública, para conhecimento das empresas interessadas, a abertura de licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, destinada à contratação de empresa para fornecimento de solução integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação, para automação das rotinas do Centro de Informática da Câmara dos Deputados.

A presente licitação, do tipo “MENOR PREÇO”, na forma de execução indireta sob o regime de empreitada por preço global, reger-se-á pelo disposto neste Edital e em seus Anexos, pela Portaria n. 1, de 2003, da Primeira Secretaria da Câmara dos Deputados, pela Lei 10.520, de 17 de julho de 2002, pela Lei Complementar n. 123/06, pela Lei 8.248 de 23 de outubro de 1991 e suas alterações e pelo REGULAMENTO DOS PROCEDIMENTOS LICITATÓRIOS DA CÂMARA DOS DEPUTADOS, doravante designado como “REGULAMENTO”, aprovado pelo Ato da Mesa n. 80, de 7 de junho de 2001, e publicado no Diário Oficial da União de 5 de julho de 2001, que reflete, no âmbito da Câmara dos Deputados, as disposições da Lei 8.666/93 e, subsidiariamente, pela Lei 8.666/93.

### 1. DO OBJETO DA LICITAÇÃO

1.1. O objeto do presente PREGÃO é a **contratação de empresa para fornecimento de Solução Integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação, fundamentada nas melhores práticas da biblioteca ITIL – *Information Technology Infrastructure Library*, compreendendo o fornecimento de licenças de software, dos serviços necessários a sua plena implementação, de capacitação operacional e serviços de suporte técnico para a Câmara dos Deputados**, conforme quantidades e condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos.

1.2. No interesse da Câmara dos Deputados, o valor do Contrato decorrente desta licitação poderá ser aumentado ou diminuído em até 25% (vinte e cinco por cento), em razão de acréscimos ou exclusões de componentes do objeto, nas mesmas condições contratuais da proposta, em conformidade com o parágrafo 1º do artigo 113 do REGULAMENTO.

1.2.1. As supressões além desse limite são facultadas por acordo entre as partes, em conformidade com o parágrafo 2º do artigo 113 do REGULAMENTO.

### 2. DO CRONOGRAMA DE PROCESSAMENTO DO PREGÃO

2.1. Os procedimentos básicos deste Pregão serão processados nas datas e horários a seguir discriminados, observado o horário oficial vigente no Distrito Federal e desta forma serão registrados no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame:

2.1.1. **30/10/2007:** divulgação do Pregão mediante aviso

publicado no Diário Oficial da União, no jornal Correio Braziliense, ambos editados em Brasília-DF, e no sítio eletrônico [www.camara.gov.br](http://www.camara.gov.br) na rede mundial de computadores Internet.

- 2.1.2. **31/10/2007:** **a partir das 9h até às 9h do dia 14/11/2007:** apresentação de propostas por meio eletrônico em formulário disponível no sítio indicado no subitem anterior.
- 2.1.3. **14/11/2007:** **às 9h30:** início dos procedimentos, via internet, relativos a:
- a) abertura das propostas;
  - b) admissão das propostas formuladas em perfeita consonância com as especificações e condições previstas neste Edital;
  - c) divulgação do valor da proposta de menor preço, vedada a identificação da respectiva proponente;
  - d) abertura da etapa competitiva de lances na forma do Título 6.

2.2. Na hipótese de não haver expediente em qualquer dos dias fixados neste Edital, os eventos respectivos ficam transferidos para o primeiro dia útil subsequente, mantidos os horários preestabelecidos.

### **3. DA PARTICIPAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO**

3.1. O PREGOEIRO somente aceitará participação de empresa inscrita no Cadastro de Fornecedores da Câmara dos Deputados, sendo condição essencial para a habilitação que o objetivo social, expresso no Estatuto ou Contrato Social, especifique atividade pertinente e compatível com o objeto da presente licitação, não se admitindo a apresentação de Certificado de Registro Cadastral fornecido por outro órgão.

3.2. A solicitação de Registro Cadastral deverá ser feita na Seção de Cadastro de Fornecedores da Secretaria da Comissão Permanente de Licitação da Câmara dos Deputados, localizada no Edifício Anexo I da Câmara dos Deputados, 14º andar, sala 1406, após a formalização do pedido por meio do preenchimento do pré-cadastro na página da internet <http://www2.camara.gov.br/licitacoes/fornecedores>.

3.3. Somente terá seu cadastramento validado, a empresa cuja documentação exigida para este fim estiver disponibilizada na Secretaria da Comissão, até dois dias úteis antes da data prevista para a abertura das propostas.

- 3.4. O credenciamento para participar de pregões eletrônicos dar-se-á pela atribuição de senha, pessoal e intransferível.
- 3.5. A senha terá validade por um ano, ressalvada a hipótese de cancelamento por iniciativa da empresa ou por não atendimento por parte da empresa de exigências estabelecidas pela Câmara dos Deputados.
- 3.6. O uso da senha de acesso é de responsabilidade exclusiva da licitante, não cabendo à Câmara dos Deputados qualquer responsabilidade por eventuais danos decorrentes de mau uso ou uso indevido pela licitante, seus empregados, e por prepostos ou terceiros.
- 3.7. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal da licitante ou do seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.
- 3.8. O interessado em participar do Pregão deverá declarar em campo próprio do sistema eletrônico que detém pleno conhecimento das exigências de habilitação previstas neste Edital e que atende às referidas exigências.
- 3.9. Orientações adicionais sobre como participar de pregões eletrônicos podem ser obtidas na página <http://www2.camara.gov.br/licitacoes/fornecedores>.

#### **4. DO ATENDIMENTO DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO**

- 4.1. Serão consideradas habilitadas para o presente Pregão as licitantes que estejam inscritas no Cadastro de Fornecedores da Câmara dos Deputados, com indicação, no respectivo Certificado de Registro Cadastral, do exercício de atividade pertinente e compatível com o objeto deste Pregão, **cujo balanço patrimonial constante daquele Cadastro consigne patrimônio líquido igual ou superior a R\$ 130.000,00 (cento e trinta mil reais)** e que apresentem a seguinte documentação:
  - 4.1.1. atestado de capacidade técnica, conforme Modelo constante do Anexo n. 11 deste Edital, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove ter a licitante prestado ou esteja prestando serviços compatíveis com o objeto da presente licitação;
  - 4.1.2. comprovante, fornecido pelo fabricante, de que a licitante está autorizada a comercializar os produtos e serviços ofertados.
- 4.2. Obriga-se a licitante a declarar, quando for o caso, sob as penalidades cabíveis, a superveniência de fato impeditivo da habilitação, ou que se encontra em falência ou recuperação judicial ou que foi declarada inidônea por qualquer órgão da Administração Pública.
- 4.3. A licitante deverá providenciar a inserção das cópias dos documentos referidos nos subitens 4.1.1 e 4.1.2, no documento eletrônico único a que se refere o item 5.1.

## 5. DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS

**ATENÇÃO:** A cotação do valor do item na proposta eletrônica é pelo **PREÇO GLOBAL DO ITEM ÚNICO.**

- 5.1. Ao enviar sua proposta eletrônica, a licitante já deverá ter pronto o conjunto de sua proposta analítica, obedecendo ao Modelo Completo da Proposta, disposto no Anexo n. 7, a documentação de habilitação (subitens 4.1.1 e 4.1.2), a documentação técnica (Título 2 do Anexo n. 1) e o comprovante de cumprimento do Processo Produtivo Básico-PPB, se for o caso, configurados em documento no formato *Word* ou *Excel*.
- 5.1.1. O conjunto da proposta analítica deverá ser disponibilizado pela ofertante do menor preço quando solicitado pelo pregoeiro.
- 5.1.2. **Quando for o caso**, a licitante incluirá, no conjunto que constitui documento eletrônico referido neste item, cópia da declaração de superveniência de fato impeditivo da habilitação conforme o disposto no item 4.2 do Edital.
- 5.2. A licitante implantará sua proposta eletrônica no período indicado no subitem 2.1.2 do presente Edital.
- 5.3. São de inteira responsabilidade da licitante todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.
- 5.4. Incumbirá ainda à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão Eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios em razão de seu computador ou provedor e da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou pela desconexão.
- 5.5. O acesso à sessão pública do Pregão Eletrônico dar-se-á por meio da digitação do CNPJ e da senha privativa que automaticamente será associada à razão social da licitante, mantido o sigilo absoluto.
- 5.6. A proposta da licitante apresentada exclusivamente no sítio <https://compras.camara.gov.br/compras/licitante>, explicitará o **preço global do item único** e as demais informações necessárias à implantação de sua proposta eletrônica (ver Anexo n. 8) e implicará a ratificação e a aceitação das informações e condições expressas na sua proposta analítica.
- 5.7. A proposta deve contemplar todos os subitens que compõem o item único, sob pena de desclassificação.

## 6. DA FORMULAÇÃO DE LANCES

- 6.1. Na data e horário determinados para a abertura das propostas, o PREGOEIRO fará divulgar o **MENOR PREÇO GLOBAL oferecido para o item único**, dando início, em seguida, à etapa competitiva.
- 6.2. Na etapa competitiva, as licitantes poderão oferecer sucessivamente lances inferiores ao último preço registrado para o item, exclusivamente por meio do

sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas, em tempo real, do seu recebimento, do horário do registro e do valor ofertado.

- 6.3. Na hipótese de oferecimento de mais de um lance de idêntico valor, será considerado como válido e registrado aquele que tiver sido recebido em primeiro lugar pelo sistema eletrônico.
- 6.4. A duração inicial da etapa de lance será de quinze minutos, cujo término iminente será objeto de aviso emitido pelo sistema eletrônico, após o que transcorrerá um período adicional com duração definida aleatoriamente num intervalo de até trinta minutos, findo o qual será automática e definitivamente encerrada a recepção de lances.
- 6.5. Alternativamente, e a critério exclusivo do PREGOEIRO, o período adicional de que trata o item anterior poderá ser fixado em trinta minutos, mediante comunicação a ser feita no momento do aviso do término iminente do período inicial.
- 6.6. Só serão considerados válidos os lances que forem registrados pelo sistema eletrônico até o exato momento determinado para o encerramento da recepção dos mesmos.
- 6.7. As microempresas – ME e as empresas de pequeno porte – EPP poderão, durante a sessão, manifestar-se pelo exercício do direito de preferência, que será aplicado em conformidade com os artigos 42 a 48 da Lei Complementar n. 123/06.
  - 6.7.1. A licitante ME ou EPP não deverá fazer qualquer referência que possa identificá-la. O Pregoeiro, no momento oportuno, instruirá as licitantes sobre os procedimentos a serem adotados.
  - 6.7.2. A licitante que se manifestar conforme o disposto neste item, deverá declarar, sob as penas da lei, que cumpre os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 a 48 daquela Lei Complementar.
- 6.8. Após a etapa competitiva, o PREGOEIRO poderá encaminhar à licitante que tenha apresentado a proposta ou o lance de menor valor, contraproposta visando à obtenção de preço melhor.
- 6.9. Se decidir pela aceitação do preço ofertado, o PREGOEIRO, após a conclusão da etapa competitiva, anunciará aos participantes o resultado, informando o nome do ofertante do menor preço para o item único e procederá à verificação do atendimento das condições de habilitação por parte dessa proponente.
- 6.10. No caso de empate entre duas ou mais propostas, será dada preferência à empresa que tenha apresentado comprovação do cumprimento do Processo Produtivo Básico – PPB, conforme determina o art. 3º da Lei 8.248/91.
  - 6.10.1. Persistindo o empate, a classificação observará o disposto no § 2º do art. 45 da Lei n. 8.666/93.

6.11. Não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, sendo ainda desclassificada a proposta ou lance que consignar preços excessivos, bem como unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero.

6.11.1. Entende-se por preço unitário ou total excessivo aquele que, após a fase de lances ou negociação, extrapolar o orçamento estimado constante do Anexo n. 10 deste Edital.

6.12. No caso de não aceitação do lance de menor valor, ou de inabilitação, o PREGOEIRO examinará a proposta ou lance imediatamente subsequente, procedendo na forma do item 6.8.

6.13. Não será admitida desistência de lances ofertados, sujeitando-se a licitante às penalidades constantes do item 13.1.

## 7. DA PROPOSTA ANALÍTICA

**ATENÇÃO:** A proposta analítica só será enviada pelo autor da proposta de menor preço. Faça o download do modelo em <http://www2.camara.gov.br/licitacoes/editais/pregaoeletronico.html>.

7.1. É **obrigatório** que a proposta analítica seja elaborada na forma do “Modelo Completo da Proposta” constante do Anexo n. 7, dispensada qualquer outra informação adicional não expressamente exigida.

7.2. A proposta será apresentada preferencialmente em duas vias, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, datada, assinada por quem de direito, e deverá explicitar:

- a) nome e endereço da licitante;
- b) menção a este Pregão, com indicação do seu número;
- c) prazo de validade da proposta de, no mínimo, sessenta dias, a contar da data prevista para abertura da licitação;
- d) prazo de execução dos serviços de seiscentos e trinta dias corridos, contado a partir da assinatura do contrato, conforme Cronograma de Encadeamento das Fases, constante do Título 2 do Anexo n. 5;
- e) prazo de entrega dos componentes de, no máximo, trinta dias corridos, contado da assinatura do contrato, conforme disposto no item 1.1.1 do Anexo n. 5;
- f) prazo de garantia de funcionamento de, no mínimo, **vinte e quatro meses**, a contar do aceite definitivo, na forma prevista no título 5 do Anexo n. 1;
- g) indicação dos serviços a serem executados, em conformidade com a descrição contida no Anexo n. 3, informando o nome e a versão do *software*;
  - g.1) a indicação do nome/versão deve ser precisa, **vedada** a aposição de referências genéricas como "ou similar" e outras;
- h) preço unitário e total por subitem (em algarismos) e global do item único (em algarismos e por extenso), neles incluídos todos os custos e despesas, diretas e indiretas, para entrega e instalação dos componentes nas dependências da Câmara dos Deputados, em

Brasília, Distrito Federal e para prestação dos serviços objeto desta licitação;

h.1) ocorrendo divergência entre o preço expresso em algarismos e o por extenso, prevalecerá este último;

i) demais requisitos para a apresentação da proposta que figuram nos Anexos n. 1, 2, 3, 4, 5 e 6.

## **8. DA VERIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO**

8.1. O PREGOEIRO considerará preliminarmente aceita a proposta de menor preço se comprovado o exercício de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, mediante consulta ao Cadastro de Fornecedores da Câmara.

8.2. Manifestada a aceitação de que trata o item anterior, a ofertante do menor preço deverá apresentar imediatamente o conteúdo integral de sua proposta no campo que lhe será disponibilizado para tal no sítio em que se realiza o pregão, bem como os eventuais documentos condicionantes para classificação ou habilitação exigidos no Edital.

8.2.1. O conteúdo da proposta deve corresponder à oferta final da licitante no valor correspondente ao lance final.

8.2.2. O não atendimento das disposições deste item, sem justificativa aceita pelo PREGOEIRO implicará a desclassificação da proposta ofertada.

8.2.3. Simultaneamente às providências previstas neste item, a licitante enviará cópia de sua proposta para o endereço eletrônico: [cpl@camara.gov.br](mailto:cpl@camara.gov.br).

8.2.4. O licitante deverá, adicionalmente às providências previstas neste item, disponibilizar a proposta juntamente com sua documentação comprobatória, em espaço próprio, para consulta e *download* através da Internet e informar ao pregoeiro o endereço e as providências adequadas para sua obtenção.

8.3. O conteúdo da proposta de menor preço será disponibilizado eletronicamente aos participantes.

8.4. No prazo de até setenta e duas horas, a contar do momento da divulgação de que trata o item anterior, a licitante vencedora deverá entregar na Secretaria da Comissão Permanente de Licitação da Câmara dos Deputados, localizada no Edifício Anexo I da Câmara dos Deputados, 14º andar, sala 1406, CEP: 70.160.900, os originais da proposta analítica e dos demais documentos ou suas cópias devidamente autenticadas, feitos os ajustes cabíveis em relação aos valores finais decorrentes da oferta de lances ou de negociação.

8.5. Caso não tenham sido atendidas as exigências para habilitação, o PREGOEIRO declarará a licitante inabilitada e convocará a autora do menor preço subsequente, repetindo os procedimentos, até que se logre a habilitação de licitante que tenha atendido todas as exigências para essa finalidade.

8.6. Caso todas as licitantes que oferecerem lances venham a ser inabilitadas ou desclassificadas o PREGOEIRO poderá, a seu critério, promover nova sessão de

lances, considerado o menor preço apresentado pelas licitantes remanescentes.

## **9. DA ADJUDICAÇÃO**

- 9.1. O PREGOEIRO anunciará como vencedora a licitante habilitada, devidamente nominada, que tiver oferecido o **menor preço global** para o item único e houver sido classificada em razão do atendimento às disposições do item 8.2.
- 9.2. Durante quinze minutos, a contar do momento da divulgação de que trata o item anterior, as licitantes poderão manifestar-se pela intenção de interpor recurso contra a decisão do PREGOEIRO, apresentando na forma disponibilizada no sistema eletrônico, de modo objetivo e conciso, os motivos da contestação.
- 9.3. A falta de manifestação imediata e motivada pela interposição de recurso importará a decadência do direito de recorrer.
- 9.4. Em caso de não ser aceita a manifestação de que trata o item 9.2, por falta de fundamentação, ou se não ocorrerem manifestações formais no sentido de interpor recurso, o PREGOEIRO adjudicará o objeto do Pregão à licitante vencedora.
- 9.5. A adjudicação do PREGOEIRO ficará sujeita à homologação do Diretor-Geral da Câmara dos Deputados.

## **10. DO RECURSO, DA IMPUGNAÇÃO CONTRA ATOS DO PREGOEIRO E DAS CONSULTAS**

- 10.1. Às licitantes que tenham se manifestado no prazo concedido na forma do item 9.2, será concedido o prazo de três dias para apresentação, por via eletrônica, das razões do recurso, ficando as demais licitantes desde logo intimadas para apresentar contra-razões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.
  - 10.1.1. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada às interessadas na Secretaria da Comissão Permanente de Licitação, localizada no Edifício Anexo I da Câmara dos Deputados, 14º andar, sala 1407.
- 10.2. O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 10.3. Até dois dias úteis antes da data fixada para recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o ato convocatório do Pregão, por meio do endereço eletrônico [cpl@camara.gov.br](mailto:cpl@camara.gov.br) ou pelo fax: (0xx61) 3216-4915.
  - 10.3.1. Caberá ao PREGOEIRO decidir sobre a petição, no prazo de vinte e quatro horas, a partir de seu recebimento.
  - 10.3.2. Acolhida a petição contra o ato convocatório, caso advenha eventual modificação do edital que afete a formulação das propostas, será designada nova data para a realização do certame.

10.4. A síntese das consultas, omitido o nome da consultante, e das respostas dadas será disponibilizada no campo “consultas e esclarecimentos”, da página: <http://www2.camara.gov.br/licitacoes/editais/pregaoeletronico.html>.

## **11. DAS OBRIGAÇÕES DA EXECUTANTE DOS SERVIÇOS**

11.1. A adjudicatária do presente Pregão assinará o respectivo contrato no prazo de até dez dias úteis a partir da sua notificação, devendo preliminarmente prestar garantia, nos termos do Título 12.

11.1.1. O prazo para assinatura do Contrato poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pela adjudicatária durante o seu transcurso, e desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Câmara.

11.1.2. O contrato terá vigência desde a data de sua assinatura até o término da garantia de funcionamento oferecida pela adjudicatária, prevista no título 5 do Anexo n. 1 deste Edital.

11.2. Para a assinatura do contrato, a adjudicatária indicará formalmente junto ao Centro de Informática da Câmara dos Deputados, seu preposto ou empregado com competência para manter entendimentos e receber comunicações, bem como os meios para contato (fax, telefone, telefone celular, tele recados, bip, etc.).

11.3. Os componentes deverão ser entregues em dia de expediente normal da Câmara dos Deputados, no horário das 9h às 11h30 e das 14h às 17h30, nos locais a serem indicados pelo Centro de Informática, dentro dos prazos estabelecidos na proposta da contratada, que serão contados a partir da data de assinatura do contrato.

11.3.1. É da responsabilidade da contratada o transporte vertical e horizontal dos componentes até os locais indicados pelo Centro de Informática.

11.4. Além do estatuído neste Edital e em seus Anexos, a contratada cumprirá as instruções complementares do órgão fiscalizador, quanto à execução e ao horário de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nos prédios administrativos da Câmara dos Deputados.

11.5. A contratada assumirá inteira responsabilidade por danos ou desvios eventualmente causados ao patrimônio da Câmara dos Deputados ou de terceiros por ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, na área de prestação dos serviços, mesmo que fora do exercício das atribuições previstas no contrato.

11.6. A contratada comunicará, verbal e imediatamente, ao órgão fiscalizador, todas as ocorrências anormais verificadas na execução dos serviços e, em até um dia útil após o ocorrido, reduzirá a escrito a comunicação verbal, acrescentando todos os dados e circunstâncias julgados necessários ao esclarecimento dos fatos.

11.7. A contratada ficará obrigada a reparar, corrigir, refazer ou substituir, a suas expensas, no todo ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem imperfeições, vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços

ou de materiais empregados, por exigência do órgão fiscalizador, que lhe assinará prazo compatível com as providências ou reparos a realizar.

11.8. O projeto será recebido definitivamente se atendidas as condições descritas no item 1.3.6 do Anexo n. 5 e de acordo com a comprovação das especificações técnicas do Anexo n. 3.

11.9. Os serviços de suporte técnico descritos no Anexo n. 4 deverão ser realizados pela contratada durante **vinte e quatro meses**, a partir da data do aceite definitivo informada na Fase 3 do Anexo n. 5.

11.10. A contratada deverá cumprir todos os prazos previstos na execução do projeto, bem como efetuar a implementação de todos os serviços especificados neste edital de licitação.

## 12. DA GARANTIA

12.1. Para segurança do cumprimento de suas obrigações, a adjudicatária prestará garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, de acordo com o artigo 93 e seus parágrafos do REGULAMENTO, observando o disposto a seguir:

12.1.1. A garantia deverá cobrir todo o período de vigência contratual.

12.1.2. Quando se tratar de depósito caucionado, a garantia deverá observar o disposto no Decreto-Lei 1.737, de 20 de dezembro de 1979 e orientação do SIAFI, que determinam devam ser as garantias prestadas em dinheiro, nas licitações públicas, depositadas na Caixa Econômica Federal – CEF.

12.1.3. Se a garantia não for prestada em dinheiro, o documento de garantia deverá conter cláusula de **renúncia aos benefícios contidos no artigo 827 do Código Civil**, devendo ainda estar reconhecidas em cartório as firmas dos garantes.

12.1.4. Se a garantia for prestada por Seguro Garantia, a apólice deverá conter **cláusula expressa** de cobertura de multas e penalidades contratuais impostas ao Tomador, similar ao texto que segue: *“Esta garantia dá cobertura ao pagamento das multas e penalidades contratuais impostas ao Tomador”*.

12.1.5. Se a garantia for prestada em **títulos da dívida pública**, sua aceitação será condicionada à **atestação de sua validade e exigibilidade** pelo órgão competente das fazendas federais, estaduais e municipais respectivas, conforme o caso.

12.1.6. No instrumento do seguro-garantia a Câmara dos Deputados deverá constar como beneficiária do seguro.

12.1.7. **Não serão aceitas garantias concedidas de forma proporcional** ao prazo de validade das mesmas.

- 12.1.8. O prazo para que a Câmara dos Deputados cientifique a instituição garantidora do fato justificador da execução da garantia deverá ser **igual ou superior a 90 (noventa) dias**, contado a partir do término da vigência do contrato.
- 12.1.9. Não serão admitidas garantias contendo cláusula que fixe prazos prescricionais distintos daqueles previstos na lei civil, para a Câmara dos Deputados requerer perante a instituição garantidora.
- 12.1.10. A não apresentação da garantia ou sua apresentação em desacordo com o Edital, no prazo fixado, significará recusa à assinatura do contrato, ensejando aplicação da multa prevista no instrumento convocatório.
- 12.2. A garantia ou os documentos que a representam deverá ser depositada na Coordenação de Contabilidade da Câmara dos Deputados, localizada no Edifício Anexo I, 5º andar, sala 505.
- 12.3. A garantia será prestada previamente à assinatura do contrato e só poderá ser levantada ao término deste.
- 12.4. No caso de rescisão do contrato por culpa da contratada, a garantia será executada, para ressarcimento à Câmara dos Deputados e dos valores das multas e indenizações a ela devida, além de sujeitar-se a outras penalidades previstas no REGULAMENTO.
- 12.5. A devolução de garantia prestada em dinheiro será feita mediante ordem da Câmara dos Deputados junto à Caixa Econômica Federal para transferência do respectivo valor para conta expressamente indicada pela Contratada, nos termos da Ordem de Serviço n. 2 de 11/10/2006, do Senhor Diretor-Geral da Câmara dos Deputados.

### **13. DAS PENALIDADES**

13.1. A licitante que deixar de entregar a documentação exigida para o certame, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação, não mantiver a proposta, faltar ou fraudar com suas obrigações estipuladas neste Edital e no contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal ficará impedida de licitar e contratar com a Câmara dos Deputados pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo de multas previstas no Edital e no contrato e das demais cominações legais.

- 13.1.1. Considerada a gravidade da transgressão ou, pelo descumprimento de outras obrigações assumidas, serão aplicadas as sanções previstas no art. 87 da Lei 8.666/93:
- a) advertência, formalizada por escrito;
  - b) multa, nos casos previstos neste Edital;
  - c) suspensão temporária para licitar e impedimento para contratar com a Câmara dos Deputados;

- 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, nos termos da lei.
- 13.2. Caso a adjudicatária não assine o contrato no prazo fixado no item 11.1 deste Edital, sem justificativa ou com justificativa não aceita pela Câmara dos Deputados, caracterizar-se-á o descumprimento total da obrigação assumida.
- 13.2.1. Ocorrendo a hipótese referida neste item, a Câmara dos Deputados anulará a Nota de Empenho e aplicará à adjudicatária multa de até 10% (dez por cento) do valor total da adjudicação, instaurando processo para apuração de responsabilidade, do qual poderão resultar a suspensão do direito de participar de licitação e o impedimento de contratar com a Câmara dos Deputados pelo prazo de até cinco anos.
- 13.2.2. Se a adjudicatária for reincidente, além da multa de 10% (dez por cento) do valor da adjudicação, ser-lhe-á cominada a penalidade de suspensão do direito de participar de licitação e contratar com a Câmara dos Deputados pelo prazo de cinco anos.
- 13.3. Caso a adjudicatária não assine o contrato no prazo fixado no item 11.1 deste Edital, a Câmara dos Deputados reserva-se o direito de convocar outra licitante, observada a ordem de classificação, para fazê-lo em conformidade com a sua proposta, e assim sucessivamente, sem prejuízo das sanções cabíveis.
- 13.4. Ocorrendo atraso injustificado ou com justificativa não aceita pela Câmara dos Deputados para entregar os componentes ou dar início à execução dos serviços, à contratada será imposta multa calculada sobre o valor do componente ou serviço não entregue, de acordo com a seguinte tabela:

DIAS DE ATRASO	ÍNDICE DE MULTA	DIAS DE ATRASO	ÍNDICE DE MULTA	DIAS DE ATRASO	ÍNDICE DE MULTA
1	0,1%	15	2,0%	29	5,7%
2	0,2%	16	2,2%	30	6,0%
3	0,3%	17	2,4%	31	6,4%
4	0,4%	18	2,6%	32	6,8%
5	0,5%	19	2,8%	33	7,2%
6	0,6%	20	3,0%	34	7,6%
7	0,7%	21	3,3%	35	8,0%
8	0,8%	22	3,6%	36	8,4%
9	0,9%	23	3,9%	37	8,8%
10	1,0%	24	4,2%	38	9,2%
11	1,2%	25	4,5%	39	9,6%
12	1,4%	26	4,8%	40	10,0%
13	1,6%	27	5,1%		
14	1,8%	28	5,4%		

- 13.5. Não será aplicada multa de valor igual ou inferior a 10% da quantia definida na Portaria n. 49, de 1º de abril de 2004, do Ministério da Fazenda, ou em norma que vier a substituí-la, para inscrição de débito na Dívida Ativa da União.

- 13.5.1. As infrações apuradas no decorrer da execução contratual serão acumuladas até que o valor total correspondente de suas penalidades ultrapasse o mínimo previsto no item 13.5, quando então será aplicada multa de acordo com a tabela constante do item 13.4.
- 13.6. Além do previsto no subitem 13.5.1, poderá a critério da Administração, ser aplicada a penalidade de advertência.
- 13.7. Findo o prazo fixado, sem que a contratada tenha entregado os componentes ou executado os serviços, além da multa prevista no item 13.4. poderá, a critério da Câmara dos Deputados, ser cancelada, parcial ou totalmente, a Nota de Empenho, sem prejuízo de outras sanções legais cabíveis.
- 13.8. A contratada será também considerada em atraso se entregar os componentes e/ou serviços fora das especificações e não os substituir/refizer dentro do prazo de entrega fixado na proposta.
- 13.9. Se a contratada, a qualquer tempo, deixar de executar os serviços ficará sujeita à multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor remanescente do contrato, sem prejuízo de outras sanções legais cabíveis.
- 13.10. Os valores relativos a multas aplicadas e a danos e prejuízos eventualmente causados serão descontados dos pagamentos devidos pela Câmara dos Deputados ou recolhido pela contratada à Coordenação de Movimentação Financeira, dentro de cinco dias úteis, a partir da sua notificação por carta, ou ainda, cobrado na forma da legislação em vigor, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial.
- 13.11. O contrato poderá ser rescindido nas hipóteses aventadas pelo artigo 126 do REGULAMENTO.
- 13.12. Ocorrendo rescisão contratual na forma do inciso I do artigo 127 do REGULAMENTO, a Câmara dos Deputados adotará as medidas ordenadas pelo artigo 128 do citado ato normativo.
- 13.13. A aplicação de multas, sanção administrativa, não reduz nem isenta a obrigação da contratada de ressarcir integralmente eventuais danos causados à Administração.
- 13.14. Pelo não cumprimento das obrigações contratuais, ou execução insatisfatória dos serviços, omissão e outras faltas não justificadas ou se a Câmara dos Deputados julgar as justificativas improcedentes, poderão ser impostas à contratada multas por infração cometida, de acordo com a tabela constante do Anexo n. 9 deste Edital, limitadas, em qualquer caso, a 10% (dez por cento) do valor do contrato, observado o disposto no item 13.10.

## 14. DO PAGAMENTO

- 14.1. O pagamento dos **componentes e dos serviços descritos nas Fases 1 a 3 do Anexo n. 5**, entregues à Câmara dos Deputados e por esta aceitos será feito conforme o disposto no cronograma de encadeamento das fases constante do

item 2.1 do Anexo n. 5, por meio de depósito em conta corrente da contratada, em agência bancária indicada, mediante a apresentação, em duas vias, de nota fiscal/fatura discriminada, após atestação pelo órgão fiscalizador.

14.2. O pagamento dos **serviços de garantia de funcionamento prevista no Título 5 do Anexo n. 1**, e aceitos definitivamente pela Câmara dos Deputados será efetuado em parcelas mensais e iguais, conforme item 2.2 do Anexo n. 5, não se admitindo o pagamento antecipado sob qualquer pretexto.

14.2.1. O pagamento de cada parcela será feito através de depósito em conta corrente da contratada, em agência bancária indicada, mediante a apresentação, em duas vias, de nota fiscal/fatura discriminada, emitida no mês subsequente ao da prestação dos serviços, para atestação pelo órgão fiscalizador.

14.3. A instituição bancária, a agência e o número da conta deverão ser mencionados na nota fiscal/fatura.

14.3.1. A nota fiscal/fatura deverá ser acompanhada da Certidão Negativa de Débitos para com o INSS – CND, e do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, ambos dentro do prazo de validade neles expresso.

14.4. O pagamento será feito com prazo não superior a trinta dias, contado a partir do aceite definitivo do material ou do serviço e da comprovação da regularidade da documentação fiscal apresentada, prevalecendo a data que ocorrer por último.

14.5. Quando aplicável, o pagamento efetuado pela Câmara dos Deputados estará sujeito às retenções de que tratam o art. 31 da Lei 8.212, de 1991, com redação dada pela Lei 9.711, de 1998, o art. 64 da Lei 9.430, de 1996, e demais dispositivos legais que obriguem a retenção de tributos.

14.5.1. Estando a contratada isenta das retenções referidas neste item, a comprovação deverá ser anexada à respectiva fatura.

## 15. DA DOTAÇÃO

15.1. A despesa relativa ao objeto deste Pregão correrá à conta da seguinte classificação orçamentária:

- Programa de Trabalho: 01.031.0553.4061.0001 – Processo Legislativo
- Natureza da Despesa:
  - 3.0.00.00 - DESPESAS CORRENTES
  - 3.3.00.00 - Outras Despesas Correntes
  - 3.3.90.00 - Aplicações Diretas
  - 3.3.90.39 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica

## 16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. Constituem anexos do Edital, dele fazendo parte integrante:

- a). Anexo n. 1 – Disposições Gerais;
- b). Anexo n. 2 – Quantitativo de Licenças para Uso da Solução de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação;
- c). Anexo n. 3 – Especificações Técnicas;
- d). Anexo n. 4 – Serviços de Suporte Técnico;
- e). Anexo n. 5 – Instalação e Execução do Projeto;
- f). Anexo n. 6 – Programa de Capacitação Operacional;
- g). Anexo n. 7 – Modelo Completo da Proposta;
- h). Anexo n. 8 – Cópia do Formulário Eletrônico de Entrada dos Dados da Proposta;
- i). Anexo n. 9 – Tabela de Multas;
- jj). Anexo n. 10 – Orçamento Estimado;
- k). Anexo n. 11 – Modelo de Atestado de Capacidade Técnica;
- l). Anexo n. 12 – Minuta do Contrato.

16.2. O presente Pregão poderá ser transferido, a critério da Câmara dos Deputados, revogado, por interesse público, ou anulado, em caso de ilegalidade, sem que, por quaisquer desses motivos, possam as interessadas reclamar direitos, observado o disposto nos parágrafos do artigo 91 do REGULAMENTO.

16.3. A Câmara dos Deputados, assegurado o direito de defesa, por despacho fundamentado de seu Diretor-Geral, poderá desclassificar licitante, sem que a esta caiba o direito de reclamar qualquer indenização e sem prejuízo de outras sanções, se lhe chegar ao conhecimento qualquer fato ou circunstância, anterior ou posterior ao julgamento desta licitação, que desabone ou infirme a idoneidade, a capacidade jurídica, financeira ou técnica da participante.

16.4. É facultado ao PREGOEIRO ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

16.5. Os prazos referidos neste Edital e em seus anexos somente começam a fluir a partir da intimação formal procedida pela Câmara dos Deputados ou do termo inicial preestabelecido.

16.5.1. Consideram-se feitas as intimações, convocações ou comunicações dos participantes na própria sessão pública do Pregão Eletrônico ou pela publicação dos atos no Diário Oficial da União ou, quando previstas, por carta.

16.5.2. Só se iniciam e vencem os prazos em dia de expediente normal da Câmara dos Deputados.

16.5.3. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e em seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

16.6. Os casos omissos e as dúvidas suscitadas em qualquer fase do presente Pregão serão resolvidos pelo PREGOEIRO.

16.7. Fica eleito o foro da Justiça Federal em Brasília, Distrito Federal, para decidir demandas judiciais decorrentes deste procedimento licitatório.

16.8. Durante a execução contratual, sendo a contratada objeto de fusão, incorporação ou cisão, a Câmara dos Deputados examinará a conveniência de manter em vigência o Contrato celebrado.

16.8.1. A manutenção da vigência contratual dependerá, em qualquer caso, do atendimento pela nova empresa das condições de habilitação consignadas neste edital e de não serem alteradas as condições de execução do Contrato.

16.9. Cópia deste Edital e de seus Anexos poderá ser obtida no sítio eletrônico [www.camara.gov.br](http://www.camara.gov.br) na rede mundial de computadores Internet ou mediante a apresentação da Guia de Recolhimento da União – GRU (Simples), instituída pela Instrução Normativa STN n. 3/2004, na importância de R\$ 10,00 (dez reais) em favor do Fundo Rotativo da Câmara dos Deputados, a ser entregue na Secretaria da COMISSÃO, localizada no 14º andar do Edifício Anexo I, sala 1406, nos dias úteis, das 9 às 12 horas e das 14 às 18 horas, local onde também serão prestados esclarecimentos sobre a licitação, pessoalmente ou pelos telefones:

- a) **(0xx61) 3216-4920 ou 4921**: em caso de informações adicionais sobre o cadastro de fornecedor mencionado no item 3.1 deste Edital;
- b) **(0xx61) 3216-4911**: nos demais casos de pedidos de esclarecimentos.

16.9.1. O recolhimento efetuado pela GRU deverá ser feito nos terminais de auto atendimento do Banco do Brasil e na página da Internet, ambos por meio da opção "pagamentos c/ código de barras – Água/Luz/Telefone/Gás", ou diretamente nos caixas daquela instituição financeira.

16.9.2. A mencionada guia deverá ser impressa pelos depositantes/recolhedores mediante acesso à Internet na página do Tesouro Nacional, no endereço [www.stn.fazenda.gov.br](http://www.stn.fazenda.gov.br), clicando inicialmente no *banner* "PORTAL SIAFI" (figura localizada na coluna à direita da página), em seguida, no menu principal "Guia de Recolhimento da União" (localizado à esquerda da página) e, finalmente, no *link* "Impressão GRU-Simples" (localizado logo abaixo da opção anterior). Após o preenchimento da tela clicar em "Emitir GRU Simples".

16.9.3. Quando do preenchimento da GRU - Simples, informar nos campos:

- a) Unidade Favorecida (Código): 010090, Gestão: 00001;
- b) Recolhimento (Código): 28830-6;
- c) Número de Referência: 422.

Brasília, 29 de outubro de 2007.

José Martinichen Filho  
Pregoeiro



**ANEXO N. 1**  
**PREGÃO ELETRÔNICO N. 118/07**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**1. DO OBJETO DA LICITAÇÃO**

1.1. **Item Único:** Contratação de empresa para fornecimento de solução integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação, para automação das rotinas do Centro de Informática da Câmara dos Deputados.

1.1.1. A solução deverá ser totalmente fundamentada nas melhores práticas da biblioteca ITIL – Information Technology Infrastructure Library, e na norma BS15000 do British Standards Institute (BSI), constituída por:

1.1.1.1. **Ferramenta de Software** construída em arquitetura modularizada e totalmente integrada, incluindo módulos específicos para o endereçamento de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Liberações, Gestão de Níveis de Serviços, Gestão de Configuração, Gestão de Disponibilidade, Solução para Service Desk automatizada do tipo Self-Service e Gestão de Base de Conhecimentos, compreendendo o fornecimento de licenças de operação, conforme quantidades e condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos;

1.1.1.2. **Serviços** de planejamento, levantamento, modelagem e implementação dos processos de gerenciamento de serviços de TI necessários à plena implementação do software descrito, capacitação operacional para a plena utilização do software e suporte técnico e garantia de atualização de versão, conforme descrito neste edital e em seus anexos.

**2. DO ATENDIMENTO ÀS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

2.1. O não atendimento às especificações técnicas descritas no Anexo n. 3 implicará a desclassificação da proposta apresentada.

2.2. O atendimento às especificações técnicas da solução de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação neste Edital será comprovado mediante **catálogos, manuais ou publicações originais do fabricante**.

2.2.1. A indicação do endereço eletrônico do catálogo do fabricante será aceita, como alternativa, para fins de averiguação das especificações do produto.

2.2.2. O licitante deverá, na documentação apresentada, indicar claramente quais partes da documentação comprovam o atendimento aos requisitos mínimos obrigatórios especificados neste edital de licitação e em seus anexos, usando referências diretas às páginas e aos trechos de texto que comprovam os mencionados requisitos.

2.2.3. A documentação apresentada para o fim de comprovação das especificações técnicas constantes neste anexo deverá,

obrigatoriamente, estar em língua portuguesa ou, excepcionalmente, em língua inglesa.

### **3. DAS CONDIÇÕES ESPECIAIS DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA**

- 3.1. A proposta deverá necessariamente conter o nome da empresa, seu endereço e a indicação do número deste Pregão, a descrição da equipe técnica responsável pela instalação e implementação da solução de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação e a descrição da equipe de instrutores que ministrarão os treinamentos da solução ofertada, bem como explicitar, por meio de documentação comprobatória, o atendimento aos requisitos constantes no Anexo n. 3 pelo *software* ofertado, mencionando, para cada item, o número da página na qual se encontra sua comprovação.
- 3.2. A proposta apresentará com clareza o nome e a atual versão do *software*, entre outras informações aplicáveis e necessárias à sua perfeita caracterização, de forma a permitir a correta identificação deste na documentação técnica apresentada.
- 3.3. Reserva-se o órgão fiscalizador o direito de realizar diligências com o intuito de dirimir eventuais dúvidas referentes à documentação técnica apresentada pela licitante, conforme item VI do Preâmbulo do Anexo n. 3 do Edital.
- 3.4. **Em nenhuma hipótese será aceita a apresentação de declaração do fabricante da solução para a comprovação dos requisitos mínimos obrigatórios desta solução.**

### **4. DA EXECUÇÃO DO PROJETO**

- 4.1. As ações referentes à execução do projeto obedecerão às orientações apresentadas no Anexo n. 5 deste Edital.

### **5. DA GARANTIA DE FUNCIONAMENTO DA SOLUÇÃO DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI**

- 5.1. A determinação da data inicial da garantia de funcionamento dar-se-á após o aceite definitivo conforme descrito na Fase 3 do Anexo n. 5 deste Edital, tendo a garantia a duração de, no mínimo, **vinte e quatro meses**.
- 5.2. Durante o prazo de garantia de funcionamento constante da proposta e considerado o período mínimo definido no item 5.1 anterior, serão prestados serviços de suporte técnico, compreendendo manutenção corretiva com fornecimento de correções *patches de software* (assim que se tornarem disponíveis pelo fabricante), às expensas da contratada.
- 5.3. A prestação dos serviços de suporte técnico, nos termos definidos no Anexo n. 4, terá início a partir da data do aceite definitivo da Fase 3, descrita no item 1.3 do Anexo n. 5.
- 5.4. A CONTRATADA deverá corrigir qualquer erro ou defeito, durante a vigência do contrato, em cada produto, de software ou serviço, entregue e aceito pela Câmara dos Deputados que não estiver de acordo com os requisitos acordados, nos termos do art. 69, da Lei n. 8.666/93.

- 5.4.1. Durante a vigência do contrato, a empresa contratada fica obrigada a resolver, sem custos adicionais, quaisquer problemas relativos a defeitos ("bugs" etc), bem como a fornecer toda e qualquer atualização/correção pertinente aos produtos ("patches" etc) tornadas disponíveis ao mercado. Para fins desta especificação técnica de garantia, entende-se como atualização o provimento de toda e qualquer evolução, incluindo-se "patches", "fixes", correções, "updates", "services pack"; novas "releases", "builds" e funcionalidades e o provimento de "upgrades" englobando, inclusive, versões não sucessivas, caso a disponibilização de tais versões ocorra durante o período da garantia.
- 5.4.2. A critério do Centro de Informática, a contratada fica obrigada a colocar à disposição, no prazo máximo de 30 (trinta) dias da solicitação do órgão fiscalizador, equipe técnica capacitada a efetuar a instalação e/ou atualização das versões previamente instaladas dos produtos contratados nas dependências e equipamentos indicados pelo Centro de Informática.
- 5.4.3. A contratada fica obrigada, conforme orientação e interesse do órgão fiscalizador, a detalhar, explicitar em documentos e/ou repassar todo o conhecimento técnico utilizado na instalação e/ou atualização das versões dos produtos em seu ambiente de execução.
- 5.4.4. A contratada deverá formalmente informar e encaminhar ao Centro de Informática, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos após sua liberação ao mercado, as novas versões dos produtos contratados, acompanhadas das licenças definitivas de uso e com a descrição de todas as modificações implementadas na nova versão.
- 5.4.5. A contratada fica obrigada a atender, "on-site", chamados para correção de eventuais problemas detectados que comprometam a disponibilidade da solução de gestão de TI ou os serviços fornecidos pelos produtos oferecidos, em um prazo máximo de 16 (dezesseis) horas contado da solicitação, bem como a encaminhar, se necessário, eventuais relatórios de problemas, providenciando a respectiva solução.
- 5.5. A garantia da solução deverá, também, abranger os seguintes serviços:
- 5.5.1. A CONTRATADA deve prover manutenção aos componentes do software fornecido, durante o período de garantia do contrato.
- 5.5.2. A CONTRATADA deve fornecer novas mídias (originais) da SOLUÇÃO adquirida, nos casos de danificação dos meios magnéticos originais.
- 5.5.3. A CONTRATADA deverá interagir, junto aos fabricantes, com o objetivo de resolver os problemas oriundos do desenvolvimento do software da solução, fornecendo as correções que surgirem.
- 5.5.4. Na situação de descontinuidade, substituição ou incorporação de funcionalidades em outro produto, por iniciativa de seu fabricante ou do fornecedor de versão de qualquer ferramenta fornecida com a solução (ou de quaisquer de seus módulos constituintes), durante o

período de garantia, a CONTRATADA deve fornecer a nova versão ou uma ferramenta que cumpra todas as funções da anterior.

## **6. DO ÓRGÃO FISCALIZADOR**

- 6.1. Considera-se órgão fiscalizador o Centro de Informática - CENIN da Câmara dos Deputados, situado no 11º andar do Edifício Anexo I, o qual indicará servidor responsável pelos atos de gestão, acompanhamento e fiscalização do contrato.

Brasília, 29 de outubro de 2007.

José Martinichen Filho  
Pregoeiro

**ANEXO N. 2**  
**PREGÃO ELETRÔNICO N. 118/07**

**QUANTITATIVO DE LICENÇAS PARA USO DA SOLUÇÃO DE GESTÃO  
DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**1. QUANTIDADE DE LICENÇAS PARA USO DO SOFTWARE**

- 1.1. O quadro abaixo informa a quantidade de usuários para utilização da solução de gestão de serviços de TI;
  - 1.1.1. entende-se por **atendentes de primeiro nível** todos aqueles usuários que necessitam do uso contínuo e constante do sistema;
  - 1.1.2. entende-se por **atendentes de segundo nível**, todos aqueles usuários que utilizam o sistema, de forma a receber, encaminhar e fechar tarefas, *tickets* de chamados técnicos e requisições de mudanças.
- 1.2. Todas as licenças dos *softwares* integrantes da solução proposta pela contratada deverão ser expedidas de forma definitiva em nome da Câmara dos Deputados.
- 1.3. As licenças para usuários de atendimento de 1º nível são individuais. Já as licenças destinadas ao atendimento de 2º nível devem permitir que um grupo de, no máximo, 05 (cinco) usuários utilizem uma mesma licença para uso do *software*, possibilitando, no mínimo, 40 (quarenta) acessos simultâneos pelos usuários de 2º nível de atendimento.
- 1.4. Todos os usuários de 2º nível de atendimento devem ser cadastrados no *software* para a utilização dos recursos e serviços pertinentes a eles.
- 1.5. O acesso dos usuários ao portal de atendimento descrito no item 1.3.15 do Anexo n. 3 deste Edital deverá ser **ilimitado quanto ao número de usuários acessando a ferramenta de forma concorrente**.

Órgão	Posições de Atendimento de 1º Nível	Posições de Atendimento de 2º Nível	Total
CENIN	42	200	242

Brasília, 29 de outubro de 2007.

José Martinichen Filho  
Pregoeiro

## ANEXO N. 3

### PREGÃO ELETRÔNICO N. 118/07

### ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

I - A licitante deve entregar, juntamente com a proposta, a documentação original do fabricante do *software* com as informações que comprovem o perfeito atendimento aos requisitos abaixo listados.

II - Todos os itens apresentados neste anexo são obrigatórios e deverão ser atendidos, sob pena de desclassificação da proposta.

III - Todos os itens apresentados neste documento devem ser atendidos de forma nativa. Entende-se por **itens atendidos de forma nativa** todos aqueles itens atendidos diretamente pelo *software* e seus módulos, sem a necessidade de implementação e/ou codificação de funcionalidades em sua estrutura, sendo aceito o atendimento por meio do uso conjunto de funcionalidades já presentes no software.

IV - Para todos os itens atendidos de forma nativa, deverão ser apresentadas as comprovações de atendimento por meio da documentação original do fabricante do *software*.

V - **Não** será aceito o atendimento aos itens obrigatórios constantes neste edital por meio de implementação e/ou codificação de funcionalidades ou módulos inteiros da solução de software.

VI - Faculta-se ao órgão técnico responsável pela execução do contrato o direito de realizar diligências junto às empresas licitantes, no sentido de esclarecer eventuais dúvidas relacionadas ao atendimento dos requisitos constantes deste anexo. Essas diligências deverão ter por base exclusiva a documentação apresentada pelo licitante e, a critério do órgão técnico, a demonstração do requisito obrigatório por meio da utilização do próprio software componente da proposta apresentada. Será facultada aos demais licitantes o envio de representantes para o acompanhamento das diligências, caso essas se façam necessárias.

#### 1. Requisitos Mínimos Obrigatórios

1.1. A ferramenta deverá possuir a certificação **PinkVerify™ Service Support Enhanced**, nos seguintes processos:

- 1.1.1. Gerenciamento de Incidentes;
- 1.1.2. Gerenciamento de Problemas;
- 1.1.3. Gerenciamento de Mudanças;
- 1.1.4. Gerenciamento de Liberações;
- 1.1.5. Gerenciamento de Configuração;
- 1.1.6. Gerenciamento de Níveis de Serviço.

- 1.1.7. A comprovação desse item será realizada por meio da apresentação de certificado original válido emitido pela Entidade Pink Elephant ou por sua cópia autenticada.
- 1.2. A ferramenta deverá proporcionar a gestão dos processos de Gerenciamento Consolidado de Serviços por meio da utilização das melhores práticas definidas pela metodologia ITIL - *Information Technology Infrastructure Library*.
  - 1.2.1. **Central de Serviços: Função cujo objetivo é prover um ponto único de contato entre o usuário final da Câmara dos Deputados e o Centro de Informática, assim como prover suporte aos serviços prestados pelo Centro de Informática para esses usuários.**
    - 1.2.1.1. A Central de Serviços deverá permitir o encaminhamento de solicitações, chamados e demais fluxos de trabalho para tratar os processos suportados por ela, para as áreas de suporte.
    - 1.2.1.2. A solução proposta deverá controlar e administrar todas as chamadas e solicitações que forem encaminhadas.
    - 1.2.1.3. A solução deverá possuir funcionalidades para o Gerenciamento de Ordens de Serviço. As Ordens de Serviço deverão poder ser abertas isoladamente ou associadas a Incidentes de Clientes, Incidentes de Infra-estrutura, Problemas e Mudanças.
    - 1.2.1.4. A solução proposta deverá executar o cadastro de todas as ocorrências de indisponibilidade de serviços.
    - 1.2.1.5. A solução proposta deverá representar um ponto central de contato para todo problema de infra-estrutura, tornando possível a otimização do gerenciamento de custos e melhora no nível de serviço.
    - 1.2.1.6. A solução proposta deverá implementar a integração do ciclo de vida do ticket (chamados, incidentes, problemas, requisições e mudanças) com acompanhamento de qualidade no nível de serviço.
    - 1.2.1.7. A solução proposta deverá implementar o correto tratamento de um chamado a partir das diversas visões do processo (Atendente, Solucionador, Supervisor e Usuário Final).
    - 1.2.1.8. A solução proposta deverá utilizar ou prover um sistema de alarmes pró-ativos, que façam o monitoramento dos prazos de execução das solicitações em andamento. Nesse monitoramento os alarmes devem ser acionados, de acordo com regras pré-estabelecidas pelo Centro de Informática da

Câmara dos Deputados. A notificação deverá utilizar o correio eletrônico da contratante.

- 1.2.1.9. A solução proposta deverá prover o controle de qualidade técnica do serviço prestado, conforme critérios estabelecidos pela Câmara dos Deputados.
  - 1.2.1.10. A solução proposta deverá permitir a administração das ocorrências por chamado, por técnico, ocorrências em atraso, ocorrências fechadas, por departamento e por chamada externa a fornecedores e contratados e outros a serem definidos pela Câmara dos Deputados.
- 1.2.2. **Gerenciamento de Incidentes: Funcionalidade associada à definição de um incidente e descrição do controle de incidentes (registro, classificação, coordenação e resolução).**
- 1.2.2.1. Gerenciar de forma distinta incidentes provenientes de Clientes da organização de TI e os Incidentes de Infra-estrutura provenientes de ferramentas de Gerenciamento de Falhas de Infra-estrutura de TI, de acordo com as definições do ITIL;
  - 1.2.2.2. Permitir a criação, modificação e o fechamento de registro de incidentes com as seguintes informações sobre o incidente: *descrição, originador do chamado, número de patrimônio do item de inventário afetado, serviço afetado, urgência, impacto, prioridade, planejamento de tempo e custo do incidente, controle de aprovação, anexos, código de fechamento, classificação, categoria, designação (grupo ou pessoa), estado (Status), com possibilidade de criação de campos adicionais e também manter um histórico das alterações das informações relevantes;*
  - 1.2.2.3. A ferramenta deverá suportar a inserção de registro em texto livre de descrição de incidentes e atividades ligadas à resolução desses registros;
  - 1.2.2.4. No registro do incidente, os campos data, hora e número são obrigatórios;
  - 1.2.2.5. A ferramenta deverá permitir que indicadores de prioridade, de impacto e de urgência possam ser alocados aos registros de incidentes;
  - 1.2.2.6. A ferramenta deverá permitir a monitoração e o rastreamento de incidentes;
  - 1.2.2.7. A ferramenta deverá direcionar automaticamente determinados alertas de incidentes para equipes de suporte ou grupos de especialistas;
  - 1.2.2.8. A ferramenta deverá permitir a pesquisa por palavras-chave em incidentes já fechados;

- 1.2.2.9. A ferramenta deverá suportar a função de incidente comum (incident matching), listando os problemas possíveis que podem estar associados àquele incidente;
  - 1.2.2.10. A ferramenta deverá prover um acesso seguro e controlado para a base de dados do gerenciamento de configuração (CMDB – Configuration Management Database) para pesquisar informações relacionadas a incidentes como, por exemplo, indicadores de criticidade de falha de um item de configuração (CI – Configuration Item) para classificá-lo;
  - 1.2.2.11. A ferramenta deverá possibilitar a atribuição e a notificação de incidentes para destinos múltiplos;
  - 1.2.2.12. A ferramenta deverá ser capaz de priorizar e escalar automaticamente os incidentes, com base na categoria do incidente ou no tipo de usuário;
  - 1.2.2.13. A ferramenta deverá possuir integração da gerência de incidentes com outras gerências da seguinte maneira:
    - 1.2.2.13.1. *Gerenciamento de configuração*: poder associar CIs aos incidentes de clientes e de infra-estrutura;
    - 1.2.2.13.2. *Gerenciamento de problemas*: poder associar incidentes de clientes e de infra-estrutura a problemas;
    - 1.2.2.13.3. *Gerenciamento de mudanças*: poder associar incidentes de clientes e de infra-estrutura a mudanças provendo acesso seguro e controlado para informações do gerenciamento de mudanças como programação e histórico de mudanças. Permitir também a busca de mudanças programadas, permitindo ao gerente de incidentes verificar se essa proverá a solução para o incidente existente;
    - 1.2.2.13.4. *Ordens de serviço*: poder associar Ordens de Serviço a incidentes de clientes e de infra-estrutura;
    - 1.2.2.13.5. Gerenciamento de nível de serviço: poder associar o incidente ao serviço impactado.
- 1.2.3. **Gerenciamento de Problemas**: funcionalidade associada à definição de um problema de acordo com as definições do ITIL, sendo esse distinto do módulo da Gerência de Incidentes, mas permitindo criar relacionamentos (tipo "causado por") dos incidentes aos problemas, propiciando o gerenciamento proativo de problemas no que tange à sua identificação e prevenção de novos incidentes;
- 1.2.3.1. A ferramenta deverá prover a criação, modificação e fechamento de registro de problemas;

- 1.2.3.2. Deverá possuir funcionalidades para o controle de problemas, de acordo com as definições do ITIL, permitindo sua identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz;
  - 1.2.3.3. A ferramenta deverá prover suporte para distinção entre incidente, problema e erro conhecido;
  - 1.2.3.4. A ferramenta deverá direcionar automaticamente determinados registros de problemas para equipes de suporte pré-definidas ou grupos de especialistas;
  - 1.2.3.5. Deverá possibilitar a abertura de uma requisição de mudanças a partir de um ou mais registros de problemas existentes, permitindo a cópia automática de campos pré-determinados;
  - 1.2.3.6. Deverá manter um relacionamento entre os problemas, erros conhecidos e solicitações de mudanças (RFCs – *Request for Changing*);
  - 1.2.3.7. A ferramenta deverá permitir que se incremente o grau de severidade ou de impacto de acordo com o número de incidentes associados e/ou o número de usuários finais afetados;
  - 1.2.3.8. O *software* deverá possuir integração nativa com os demais módulos de Gerenciamento de Serviços:
    - 1.2.3.8.1. Gerência de configuração: poder associar CIs e usuários a problemas;
    - 1.2.3.8.2. Gerência de incidentes: poder associar incidentes de clientes e de infra-estrutura a problemas, com relacionamentos tipo, "causado por" ou "resolvido por";
    - 1.2.3.8.3. Mudanças: poder associar problemas a mudanças com relacionamentos do tipo "causado por" ou "resolvido por";
    - 1.2.3.8.4. Ordens de serviço: poder associar diversas Ordens de Serviço a problemas;
    - 1.2.3.8.5. Gerenciamento de nível de serviço: poder associar o problema ao serviço impactado.
- 1.2.4. **Gerenciamento de Mudanças:** funcionalidade associada à definição e requisição de mudança (RFC), à descrição de controle de mudanças e aos procedimentos de mudança.
- 1.2.4.1. A ferramenta deverá possuir funcionalidades nativas para gerenciar todo o processo de mudanças, controlando requisições, registros, aprovações, autorização da implementação, a implementação e a avaliação, monitorando o trâmite da RFC;

- 1.2.4.2. A ferramenta deverá prover e gerenciar o acesso da equipe de gerência de mudanças, executores e testadores;
  - 1.2.4.3. A ferramenta deverá prover o registro de informações de avaliação de impacto dentro do registro de mudança para subsidiar o processo de autorização de mudanças (ex: relatórios técnicos anexos);
  - 1.2.4.4. A ferramenta deverá suportar a elaboração de programação de mudanças;
  - 1.2.4.5. Deverá permitir o gerenciamento de múltiplas mudanças encadeadas, controlando o seu tempo de execução com controle de predecessor e sucessor;
  - 1.2.4.6. Deverá permitir o encadeamento de ordens de serviço com controle de predecessor e sucessor dentro de uma mudança;
  - 1.2.4.7. Deverá possuir integração nativa com os demais módulos de gerenciamento de serviços:
    - 1.2.4.7.1. Gerência de configuração: poder associar CI e usuários a mudanças;
    - 1.2.4.7.2. Gerência de incidentes: poder associar incidentes de clientes e de infra-estrutura a uma mudança, com relacionamentos tipo "causado por" ou "resolvido por";
    - 1.2.4.7.3. Ordens de serviço: poder associar diversas ordens de serviço a uma mudança;
    - 1.2.4.7.4. Gerência de nível de serviço: poder associar mudanças ao serviço impactado por ela.
- 1.2.5. **Gerenciamento de Liberações: funcionalidade associada ao planejamento, desenvolvimento, construção, configuração e testes de hardware e de software necessários para a criação do conjunto de componentes do ambiente de produção.**
- 1.2.5.1. A ferramenta deverá prover suporte ao planejamento, gerenciamento, documentação e definição de procedimentos;
  - 1.2.5.2. A ferramenta deverá prover função de auditoria de *software* (ex: uso de *software* autorizado e não autorizado);
  - 1.2.5.3. A ferramenta deverá implementar a criação e o gerenciamento contínuo de uma biblioteca definita de *software* (DSL – *Definitive Software Library*);
  - 1.2.5.4. A ferramenta deverá possibilitar a criação de pacotes de liberação contendo todos aspectos da versão (*release*) do CI como *software*, *hardware* e documentação;

- 1.2.5.5. A ferramenta deverá associar a entrega da liberação com o processo de gerência de mudanças no que concerne ao agendamento e à autorização;
  - 1.2.5.6. A ferramenta deverá controlar a versão da liberação dos pacotes e componentes;
  - 1.2.5.7. A ferramenta deverá implementar o arquivamento de versões de *software* substituídas;
  - 1.2.5.8. A ferramenta deverá ter acesso ao CMDB para extrair informações de liberações, configurações, distribuições e implementações;
  - 1.2.5.9. A ferramenta deverá atualizar o CMDB com novas informações de versão e CI depois da entrega de uma liberação;
  - 1.2.5.10. A ferramenta deverá ser capaz de fornecer relatórios do uso de licenças de *software*, apontando discrepâncias entre o contratado e o em uso.
  - 1.2.5.11. A ferramenta deverá ser capaz de fornecer informações precisas referentes à utilização dos softwares instalados nas estações de trabalho.
- 1.2.6. **Gerenciamento de Configuração:** Funcionalidade que proporciona um modelo lógico da infra-estrutura de TI ou de um serviço por meio da identificação, do controle, da manutenção e da auditoria das versões dos itens de configuração (CI) existentes, administrando o banco de dados do gerenciamento da configuração (CMDB) e provendo suporte a todos os outros processos de TI.
- 1.2.6.1. A ferramenta deverá possibilitar o registro, armazenamento e gerenciamento dos itens de configuração (CI) e *de seus atributos, tais como: versão, propriedade, localização, categoria, modelo de identificação, número de série, fornecedor, fabricante, administrador(es), informações de aquisição e garantia, estado (Status) e outros atributos personalizados para o CI, bem como manter um histórico das alterações das informações relevantes*;
  - 1.2.6.2. Os atributos dos CIs podem variar de acordo com o tipo do CI (ex: equipamentos, contratos, servidores, documentação);
  - 1.2.6.3. A ferramenta deverá estabelecer os relacionamentos entre os Itens de Configuração (CI) de acordo com as definições do ITIL, especificando-se diversos tipos de relacionamento, como "pai/filho", "está conectado a", "é parte de", "reside em", "faz uso de", "é cópia de" e outros;

- 1.2.6.4. A ferramenta deverá registrar o histórico de mudanças de um CI para propósitos de auditoria (ex: data de instalação, registro de mudanças, localização anterior);
  - 1.2.6.5. Deverá possuir funcionalidade para planejamento de interrupções de CIs. Um exemplo de interrupção planejada é uma atividade de manutenção em um servidor que necessita desligamento por um período de tempo. Essa funcionalidade deverá permitir:
    - 1.2.6.5.1. A definição de interrupções periódicas;
    - 1.2.6.5.2. A definição de interrupções ocasionais;
  - 1.2.6.6. Ao CMDB deverá manter atualizado o relacionamento dos CIs com a biblioteca definitiva de *software* (DSL – “*Definitive Software Library*”);
    - 1.2.6.6.1. O termo DSL define os locais físico e lógico em que as versões definitivas e autorizadas de todos os *softwares* (CIs de *Software*) são armazenadas;
  - 1.2.6.7. A ferramenta deverá permitir a elaboração de relatórios gerenciais relacionados ao inventário dos CIs;
  - 1.2.6.8. A ferramenta deverá possibilitar a inclusão e a manutenção das informações atualizadas no CMDB por meio das integrações com a aplicação de inventário em uso na Câmara dos Deputados;
  - 1.2.6.9. Deverá possuir funcionalidade para inclusão manual de CIs no CMDB para os casos em que a informação não for alimentada por integração;
  - 1.2.6.10. Deverá possuir integração com os demais módulos de Gerenciamento de Serviços:
    - 1.2.6.10.1. Gerência de incidentes: os incidentes de clientes e incidentes de infra-estrutura podem ser relacionados a CIs, para se obter a relação de todos os registros de incidentes que afetam um determinado CI;
    - 1.2.6.10.2. Gerência de problemas: relação de todos os registros de Problemas que afetam um determinado CI;
    - 1.2.6.10.3. Gerência de mudanças: relação com todos os registros de Mudanças que afetam um determinado CI;
    - 1.2.6.10.4. Gerência de nível de serviço: poder associar a estrutura organizacional a um CI.
- 1.2.7. **Gerenciamento de Níveis de Serviço:** funcionalidade que tem por objetivo manter e melhorar a qualidade dos serviços de TI por meio de um ciclo contínuo que envolve o acordo, o monitoramento e a divulgação dos níveis de serviço, tendo como

**principal instrumento os acordos de níveis de serviço (SLA – *Service Level Agreement*).**

- 1.2.7.1. A ferramenta deverá permitir a criação de serviços de negócio e serviços de suporte, associando os itens de configuração que o suportam, da seguinte maneira:
  - 1.2.7.1.1. Deverá permitir associar *Cls* a serviços de negócio, estabelecendo quais *Cls* fazem parte da infra-estrutura de um determinado serviço;
  - 1.2.7.1.2. Deverá permitir associar *Cls* a serviços do tipo contratos de apoio (*UC - Underpinning Contracts*), estabelecendo quais *Cls* são suportados por um determinado serviço externo, contratado de terceiros;
  - 1.2.7.1.3. Deverá permitir associação de *Cls* a serviços internos para estabelecer Acordos de Nível Operacional (*OLAs – Operation Level Agreement*) e definir quais *CI* são gerenciados por este serviço;
- 1.2.7.2. A ferramenta deverá oferecer funcionalidades de Gerenciamento de Organizações, permitindo:
  - 1.2.7.2.1. A definição de Classificação Hierárquica (Categoria), como organização, unidade de negócio, departamento, divisão;
  - 1.2.7.2.2. A definição da estrutura hierárquica de organizações de empresas, clientes e fornecedores, registrando informações como localização, gerente responsável, categoria;
- 1.2.7.3. Deverá permitir o cadastramento de usuários e associação deles a cada organização, registrando informações como nome, telefone, e-mail, endereço, localização, estado Status, matrícula;
- 1.2.7.4. Deverá permitir a definição de grupos e subgrupos de trabalho, associando os usuários como membros de cada grupo;
- 1.2.7.5. A ferramenta deverá disponibilizar a definição de um catálogo de serviços, o registro de descrição de serviços e seus atributos;
- 1.2.7.6. A ferramenta deverá automatizar a monitoração dos limites (*thresholds*) dos serviços entregues baseados nos acordos de níveis de serviços;
- 1.2.7.7. A ferramenta deverá prover a emissão de relatórios baseados em requerimentos de *SLA's* para os processos de gerência de incidente, gerência de mudanças, gerência de problemas e gerência de configuração;
- 1.2.7.8. A ferramenta deverá possibilitar de identificação, nos *SLA's*, de ocorrências que impactam nos *Cls*;

- 1.2.7.9. A ferramenta deverá permitir a criação de uma hierarquia de serviços, possibilitando uma criação de dependência com relacionamento do tipo pai/filho e também permitir a associação de SLA's a serviços.
- 1.2.7.10. Deverá possuir integração nativa com os demais módulos de Gerenciamento de Serviços:
  - 1.2.7.10.1. Configuração: poder associar C/s e usuários a Serviços e SLA's;
  - 1.2.7.10.2. Incidentes: poder associar incidentes de clientes e de infra-estrutura com serviços e SLA's, permitindo a visualização dos Incidentes que impactaram serviços e SLA's;
  - 1.2.7.10.3. Problemas: poder associar problemas com serviços, permitindo a visualização daqueles que impactaram em cada serviço;
  - 1.2.7.10.4. Mudança: poder associar mudanças a serviços, permitindo a visualização daquelas que impactaram em cada serviço.
- 1.2.8. **Gerenciamento de Disponibilidade:** funcionalidade que visa otimizar a capacidade da infra-estrutura e da organização de suporte para que possa entregar os serviços de TI a um custo adequado, com níveis de disponibilidade necessários para a satisfação dos requisitos do negócio.
  - 1.2.8.1. A ferramenta deverá monitorar e calcular a disponibilidade de um serviço de TI;
  - 1.2.8.2. A ferramenta deverá prover a criação e emissão de relatórios personalizados de disponibilidade de CI, sistemas e serviços de TI;
  - 1.2.8.3. A ferramenta deverá integrar-se com softwares de gerenciamento e monitoração de infra-estrutura de TI utilizados na Câmara dos Deputados (*HP Openview, Nagios e EPIcenter*), de forma a capturar e tratar eventos e notificações oriundas de falhas ou problemas em C/s;
  - 1.2.8.4. A solução deverá ajustar *thresholds* automatizados e levantar alertas se os *thresholds* de disponibilidade forem rompidos;
  - 1.2.8.5. A ferramenta deverá ser capaz de fazer o registro de aferição dos seguintes elementos:
    - 1.2.8.5.1. Tempo médio para reparo – MTTR;
    - 1.2.8.5.2. Tempo médio entre falhas – MTBF;
    - 1.2.8.5.3. Tempo médio entre incidentes – MTBI;

- 1.2.8.6. A ferramenta deverá permitir integração do sistema de gerenciamento de alertas com o módulo de gerenciamento de incidentes para associar degradações de disponibilidade com registros de incidentes;
- 1.2.8.7. A ferramenta deverá identificar os C/s que causam repetidas degradações em serviços;
- 1.2.8.8. A ferramenta deverá ser capaz de identificar C/s relacionados como partes de um serviço de TI;
- 1.2.8.9. A ferramenta deverá ser capaz de determinar o custo de parada de um serviço.
- 1.2.9. **Gerenciamento Financeiro dos Serviços de TI: funcionalidade que objetiva otimizar a sustentação econômica dos recursos de TI utilizados para prover os serviços de TI à organização, contabilizar as despesas de forma a atribuir os custos de TI de acordo com o uso dos serviços prestados e apoiar as decisões gerenciais acerca dos investimentos de TI.**
  - 1.2.9.1. A ferramenta deverá permitir a administração do orçamento de TI;
  - 1.2.9.2. A ferramenta deverá permitir a contabilização dos custos de TI;
  - 1.2.9.3. A ferramenta deverá ser capaz de determinar os custos dos serviços de TI;
  - 1.2.9.4. A ferramenta deverá capturar e contabilizar todos os custos da área de TI e efetuar a alocação apropriada e automática para cada departamento;
  - 1.2.9.5. A ferramenta deverá prover informações para elaboração do planejamento do orçamento x demanda;
  - 1.2.9.6. A ferramenta deverá permitir a gestão pró-ativa de orçamento de ativos de TI;
  - 1.2.9.7. A ferramenta deverá auxiliar na identificação do custo das mudanças;
  - 1.2.9.8. A ferramenta deverá calcular a distribuição dos custos por departamento, com a emissão de relatórios detalhados;
  - 1.2.9.9. A ferramenta deverá permitir o acompanhamento de todos os gastos com C/s;
  - 1.2.9.10. A ferramenta deverá permitir auditoria de todo o processo de gerenciamento financeiro de serviços de tecnologia da informação;
  - 1.2.9.11. Deverá possuir funcionalidade para permitir o planejamento do tempo e custo de execução de cada Ordem de Serviço, especificando-se o início e a duração estimada;

1.2.9.12. Deverá possuir funcionalidade para controlar o tempo e custo de execução de uma ordem de serviço, calculando o início e duração reais, e permitindo sua comparação com o planejamento efetuado, possibilitando o envio de notificações.

**1.3. A ferramenta deverá também possuir as seguintes características:**

- 1.3.1. Possuir uma base de conhecimento para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos, permitindo a categorização das informações inseridas;
- 1.3.2. Permitir consulta rápida das informações que se encontram na base de conhecimento, por palavras-chave e possibilitar a navegação hierárquica de tópicos ou assuntos, inclusive pelo portal de atendimento;
- 1.3.3. Possibilitar a usuários privilegiados ou administradores do software o gerenciamento (inclusão, alteração, consulta e exclusão) das informações armazenadas na Base de Conhecimento, bem como o gerenciamento das informações a serem armazenadas;
- 1.3.4. Possuir ferramenta gráfica para a elaboração de regras de negócios e implementação de fluxos de trabalho (*workflow*), sem necessidade de codificação ou programação, sendo que as regras devem permitir que usuários privilegiados manipulem os campos visíveis nas telas dos usuários do sistema;
- 1.3.5. Permitir elaborar scripts de atendimento dinâmico para atendentes de primeiro nível de atendimento, assim como para outros usuários do software;
- 1.3.6. Possuir um método de tratamento de e-mails que implemente a abertura de *tickets* de incidente a partir do recebimento de um e-mail do usuário final contendo a descrição do problema;
- 1.3.7. A ferramenta entregue deverá possuir um mecanismo de notificação capaz de enviar mensagens eletrônicas (e-mails, mensagens de celular) para qualquer membro da organização de TI, clientes e fornecedores, caso seja(m) atingida(s) condição(ões) pré-determinada(s), como métricas de *SLAs*, data limite (*deadlines*) ou até mesmo qualquer outra condição lógica baseada no conteúdo das informações existentes no CMDB, ou no próprio Incidente, problema ou mudança;
- 1.3.8. Possuir controle e administração da qualidade do atendimento prestado aos usuários finais sobre a resolução de incidentes, requisições de mudanças e problemas, disponibilizando um questionamento on-line para os usuários sobre o serviço prestado;
- 1.3.9. Possuir uma interface para alteração e manipulação das tabelas e atributos de dados, sem a necessidade de acesso e alteração diretamente no sistema gerenciador de banco de dados;

- 1.3.10. Possuir funcionalidade de desenho, criação e alteração de formulários de registro de Incidentes de Clientes, Incidentes de Infra-estrutura, Problemas, Mudanças, Ordens de Serviço, Contratos, Serviços, SLAs, Organizações, Grupos de Trabalho, Pessoas, Itens de Configuração e as demais telas de cadastro de informação do sistema proposto. O desenvolvimento de formulários deverá ser efetuado de forma gráfica e por meio de recursos de Arrasta & Solta (*drag & drop*) para a inclusão dos campos escolhidos e separadores. Essa funcionalidade deverá ser do tipo de interface gráfica (*WYSIWYG - What You See Is What You Get*), ou seja, deverá permitir a visualização do resultado final durante o desenvolvimento dos formulários;
- 1.3.11. Permitir a adição de novas tabelas, formulários e processos de fluxo de trabalho, por meio de uma interface amigável e sem a necessidade de alteração no código-fonte do software;
- 1.3.12. Gerar relatórios operacionais e gerenciais para cada um dos processos do ITIL. Admite-se ferramenta agregada desde que sem custos extras para a Câmara dos Deputados;
- 1.3.13. Possuir um quadro de avisos que possibilite que qualquer informação de interesse da Câmara dos Deputados seja divulgada para um ou mais grupos de usuários da solução, inclusive usuários finais;
- 1.3.14. As transações e modificações realizadas no sistema deverão ser registradas num histórico, a fim de possibilitar ao administrador do software a realização de auditoria.
- 1.3.15. Possuir um portal de atendimento que possibilite aos usuários da Câmara dos Deputados abrir chamados técnicos e acompanhar todo o processo de resolução e trâmite dos chamados a partir de qualquer estação de trabalho. O portal de atendimento também deve possibilitar aos usuários o acesso a FAQs (respostas a perguntas freqüentes) e a uma base de conhecimento única, na qual se possa pesquisar a solução de problemas por palavra-chave e por hierarquia de assuntos. O portal de atendimento deve possibilitar a visualização do quadro de avisos;
- 1.3.16. Ser compatível com Windows Server 2003;
- 1.3.17. Ser compatível com o Sistema Gerenciador de Banco de Dados *SQL Server 2000* ou *Oracle 10G*;
- 1.3.18. Caso o software proposto necessite de servidor de aplicação para seu funcionamento, ele deverá ser compatível com o *Oracle Application Server*;
- 1.3.19. Caso o produto não tenha a compatibilidade descrita no item anterior, a contratada deverá fornecer o servidor de aplicação apropriado à operação do produto, devidamente licenciado e dimensionado para atender a especificação constante do anexo 2;
- 1.3.20. A interface de usuário do software deverá estar na língua portuguesa do Brasil;

- 1.3.21. A solução deve possuir capacidade de integração com outras soluções por meio de eventos bidirecionais, interagindo e mantendo atualizados processos, por pelo menos 03 (três) dos seguintes métodos operacionais:
  - *Web Services*;
  - *Java API*;
  - *via protocolo XML SOAP*;
  - *automação OLE*;
  - *DDE (Dynamic Data Exchange)*;
  - *CLI (Command Line Interfaces)*;
  - *Direct SQL (acesso direto a outras bases de dados)*.
- 1.3.22. O software deverá ser capaz de receber e tratar automaticamente informações provenientes do software livre de coleta de inventário CACIC - Configurador Automático e Coletor de Informações Computacionais que está instalado nas dependências da Câmara dos Deputados no ambiente Windows e banco de dados *MySQL* versão 04, ou outro que venha à substituí-lo;
  - 1.3.22.1. Caso não possa realizar o tratamento de informações provenientes do software CACIC, a contratada pode, opcionalmente, fornecer a ferramenta de coleta de inventário já integrada à solução ofertada;
- 1.3.23. A solução proposta deverá integrar-se com a ferramenta de CTI (*Computer Telephone Integration*) *Ericsson Solidus eCare* versão 4.1 para o PABX MD110, permitindo a identificação da chamada telefônica e do usuário, estabelecendo uma associação com dados cadastrais disponíveis no banco de dados a partir de um ID primário e disponibilizando tais informações automaticamente para o atendente de *service desk*;
- 1.3.24. O software deve integrar-se ao software de gerenciamento de mudanças e configurações, *Star Team da Borland*;
- 1.3.25. O software deve ser compatível e permitir a autenticação de usuários através de processos de *single sign-on* baseado no Microsoft *Active Directory*;
- 1.3.26. A solução de gerenciamento de serviços de TI deve integrar-se ao software de acesso remoto a estação de trabalho, *Remote Administrator 2.1* da empresa *Famatech*. Para essa integração deve-se inserir o link da ferramenta de acesso remoto no formulário de cadastramento de incidentes do software proposto e o envio das informações (IP ou nome da máquina) por meio do sistema de gerenciamento de serviços de TI para acesso remoto à estação de trabalho do usuário.
  - 1.3.26.1. A contratada pode, opcionalmente, fornecer a função acesso remoto a estação de trabalho por meio de outra ferramenta já integrada à solução;

- 1.3.27. O software deve integrar-se ao software *Unicenter Software Delivery* na versão 3.2, da empresa *Computer Associates*, ou outro que venha a substituí-lo, enviando todas as informações necessárias para a distribuição automática de arquivos ou softwares para estações de trabalho da Câmara dos Deputados.
  - 1.3.27.1. A contratada pode, opcionalmente, fornecer a função de distribuição de softwares ou arquivos por meio de outra ferramenta já integrada à solução.

Brasília, 29 de outubro de 2007.

José Martinichen Filho

Pregoeiro

**ANEXO N. 4**  
**PREGÃO ELETRÔNICO N. 118/07**  
**SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO**

I - A contratada deve possuir, no Brasil, um serviço telefônico para atendimento e suporte técnico para a Câmara dos Deputados, por meio de ligação local em Brasília, ligação gratuita (0800) ou ligação a cobrar. A comprovação deverá ser feita por meio de uma declaração da empresa contendo o número do telefone para abertura de chamados, a ser anexada à proposta. Este número deve estar disponível para receber ligações em horário comercial durante os dias úteis da vigência do contrato. Faculta-se a Câmara dos Deputados verificar o correto funcionamento do número telefônico informado, cabendo a penalização por meio de multas, conforme o Anexo n. 9 deste Edital, para a contratada, caso não cumpra as exigências descritas neste anexo.

II - O serviço de suporte técnico abrange manutenção corretiva e reparação da solução pelos seguintes meios: atendimento telefônico para a resolução de problemas ou “bugs” no aplicativo e atendimento técnico presencial nas dependências da Câmara dos Deputados caso constatada a necessidade pela contratada e pelo órgão fiscalizador deste contrato.

**1. DAS DEFINIÇÕES PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 1.1. Todos os serviços descritos neste anexo seguirão as definições e prazos descritos no título 5 do Anexo n. 1 “Da garantia de funcionamento da solução de gestão de serviços de TI”.
- 1.2. **Atualização do Software:** série de procedimentos destinados à atualização do *software* a partir do surgimento de versões mais atualizadas, às expensas da contratada.
  - 1.2.1. Obrigatoriamente os serviços de atualização serão realizados nas dependências da Câmara dos Deputados, em horário comercial (das 8h às 12h e das 14h às 18h), de segunda a sexta-feira, salvo orientação em contrário do órgão fiscalizador do contrato.
- 1.3. **Manutenção corretiva:** série de procedimentos destinados à atualização ou reparação de defeitos/erros constatados em qualquer dos componentes de software e da Solução Integrada de Gestão de Serviços de TI e de suas implementações, às expensas da contratada.
  - 1.3.1. A manutenção corretiva será realizada a qualquer tempo, das 8h às 12h e das 14h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados. As horas incluídas neste período são consideradas horas úteis para definição dos prazos deste anexo.
  - 1.3.2. A contratada tornará disponível, em um prazo máximo de 10 (dez) dias corridos contados a partir da data do aceite definitivo do projeto descrito no Anexo n. 5, os recursos necessários ao cumprimento do disposto no subitem 1.3.1 anterior.

- 1.3.3. Na comunicação feita pelo Centro de Informática à contratada, serão fornecidas as seguintes informações para abertura da respectiva ordem de serviço:
  - a) Anormalidade observada;
  - b) Nome do responsável pela solicitação do serviço.
- 1.4. **Prazo de reparação:** tempo decorrido entre a comunicação feita pelo Centro de Informática à contratada e a efetiva reparação ou contorno do problema em qualquer módulo do *software*, conforme o caso.
  - 1.4.1. No caso de **problemas críticos**, que caracterizem a indisponibilidade da solução, a reparação do problema deverá ser concluída em até 16 (dezesseis) horas úteis, a partir da data e horário da comunicação do Centro de Informática da Câmara dos Deputados para a empresa contratada.
  - 1.4.2. No caso de **problemas não críticos**, que não se incluem na definição do parágrafo anterior, a reparação ou contorno do problema deverá ser concluída em até 15 (quinze) dias úteis, a partir da data e horário da comunicação do Centro de Informática da Câmara dos Deputados para a empresa contratada.
  - 1.4.3. Os chamados técnicos relativos ao esclarecimento de dúvidas sobre funcionalidades deverão ser solucionados em até 03 (três) dias úteis.
- 1.5. **Relatórios técnicos:**
  - 1.5.1. Os chamados técnicos feitos pelo Centro de Informática serão registrados pela contratada para acompanhamento e controle da execução dos serviços.
  - 1.5.2. A contratada, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis após a conclusão da manutenção, informará ao Centro de Informática em relatório específico, todas as anormalidades verificadas na execução dos serviços de suporte técnico informados neste anexo.
  - 1.5.3. No relatório técnico deverão constar de forma clara: o diagnóstico do problema, soluções provisórias, soluções definitivas, hipóteses sob investigação e dados que comprovem o diagnóstico, assim como dados e circunstâncias julgados necessários ao esclarecimento dos fatos.

## 2. OUTROS ASPECTOS RELACIONADOS À EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1. A contratada deverá, a pedido da Câmara dos Deputados, fornecer todos os insumos necessários para a realização de adaptações no sistema ou adição de *softwares* compatíveis tecnicamente.
- 2.2. A inobservância das obrigações aqui previstas poderá implicar a aplicação de multas e demais penalidades, descritas no Anexo n. 9.
- 2.3. Os serviços constantes deste Anexo serão prestados por **vinte e quatro meses**, contados a partir do aceite definitivo da solução integrada de gestão de Tecnologia da Informação.

Brasília, 29 de outubro de 2007.

José Martinichen Filho  
Pregoeiro

**ANEXO N. 5**  
**PREGÃO ELETRÔNICO N. 118/07**  
**INSTALAÇÃO E EXECUÇÃO DO PROJETO**

I - A execução do projeto obedecerá ao cronograma de encadeamento de fases, sendo que os prazos descritos no referido cronograma somente poderão ser prorrogados pela Câmara dos Deputados mediante requerimento fundamentado, desde que não supere o prazo máximo destinado à contratada para a execução do projeto. A execução do projeto contemplará a implementação dos módulos do *software* para a gerência dos processos ITIL e capacitação operacional para os usuários da solução, conforme descrito neste anexo.

II - Os serviços de instalação e execução do projeto serão supervisionados pelo Centro de Informática, que indicará o ambiente para instalação da solução fornecida, utilizando-se da infra-estrutura disponível.

III - Os serviços de instalação e execução do projeto também se destinam à definição, à construção e à implantação de um **catálogo de serviços**, com a identificação, o mapeamento, a documentação e a implantação dos serviços identificados através da personalização da ferramenta de software fornecida como parte integrante desta solução.

IV - O catálogo de serviços deverá, ao final da implementação, conter no mínimo 20 (vinte) dos serviços atualmente prestados pelo Centro de Informática, totalmente implementados e no mínimo mais 30 (trinta) fluxos de solicitações de serviços e ativos de TI igualmente operacionais.

V - A equipe técnica responsável pela instalação e execução do projeto deverá constar na proposta, sendo que a substituição de qualquer membro da equipe técnica informada pela contratada deverá ser autorizada pela Câmara dos Deputados, após análise curricular e comprovação de capacidade técnica. O custo total de implementação deve estar detalhado na proposta.

**1. DESCRIÇÃO DAS FASES:**

**1.1. FASE 1 - Entrega dos componentes e reunião preparatória**

- 1.1.1. A contratada deverá entregar os componentes da solução em até 30 (trinta) dias corridos da assinatura do contrato. Entende-se por componentes a(s) mídia(s) de instalação e manual(is) original(is) do(s) *software*(s) fornecido(s) pela fabricante, modelo de dados do *software* e licenças de uso do *software*, conforme mencionado no Anexo n. 2 deste Edital.
- 1.1.2. No mesmo prazo mencionado no item anterior, a contratada deverá marcar uma reunião preparatória para a apresentação do *software* adquirido pela Câmara dos Deputados. Essa reunião preparatória deverá ocorrer dentro do prazo estipulado para a Fase 1 e explorar os seguintes temas:

1.1.2.1. Abordagem sobre os Processos ITIL:

- 1.1.2.1.1. Gerenciamento de Incidentes;
- 1.1.2.1.2. Gerenciamento de Problemas;
- 1.1.2.1.3. Gerenciamento de Mudanças;
- 1.1.2.1.4. Gerenciamento de Configuração;
- 1.1.2.1.5. Gerenciamento de Liberações;
- 1.1.2.1.6. Gerenciamento de Nível de Serviço (SLA)
- 1.1.2.1.7. Gerenciamento de Disponibilidade;
- 1.1.2.1.8. Gerenciamento de Capacidade;
- 1.1.2.1.9. Gerenciamento de Continuidade;
- 1.1.2.1.10. Gerenciamento Financeiro.

1.1.2.2. Apresentação das funcionalidades do software adquirido:

- 1.1.2.2.1. Módulo de gerência de incidentes;
- 1.1.2.2.2. Módulo de gerência de problemas;
- 1.1.2.2.3. Módulo de gerência de mudanças;
- 1.1.2.2.4. Módulo de gerência de liberações;
- 1.1.2.2.5. Módulo de gerência de configurações;
- 1.1.2.2.6. Módulo de gerência de nível de serviços (SLA);
- 1.1.2.2.7. Relatórios operacionais e gerenciais;
- 1.1.2.2.8. Controle de fluxo de trabalho (*workflow*).

1.1.2.3. Apresentar projeto de implementação da solução integrada, detalhando o cronograma de instalação e execução do projeto.

1.1.2.4. Caso seja necessário, a reunião preparatória poderá se estender por mais de uma sessão.

1.1.2.5. Ao término das atividades desta fase, a contratada deverá elaborar e preencher um **termo de conclusão** das atividades realizadas.

1.1.2.5.1. Após verificação da conformidade dos serviços executados, a Contratante dará o aceite provisório da fase no termo de conclusão elaborado pela contratante.

**1.2. FASE 2 – Instalação e configuração da solução de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação.**

1.2.1. A contratada deverá nesta fase, com o apoio do Centro de Informática, **efetuar a identificação e diagnóstico do nível de maturidade do Centro de Informática nos processos alvos desta solução integrada**, a fim de determinar as ações a serem consideradas e empregadas no projeto de implementação para

garantir o uso efetivo dos processos ITIL pela área de TI da Câmara dos Deputados ao final do projeto. Para tanto, a **contratada deverá utilizar de método aderente à Biblioteca ITIL, especialmente o preconizado no livro “Planning to Implement Service Management”**.

1.2.1.1. Serão considerados produtos desta etapa:

1.2.1.1.1. Relatório de Avaliação de Maturidade, detalhando a metodologia empregada na avaliação, os processos ITIL avaliados, seu atual nível atual de maturidade.

1.2.2. **A contratada deve identificar os principais serviços (externos e internos) prestados pela área de TI da Câmara dos Deputados, e os procedimentos/processos relacionados aos serviços identificados. Desta maneira, a contratada deve elaborar a documentação descritiva (modelagem de processos e projeto físico) dos processos a serem implementados, bem como os modelos de dados a serem implementados (exemplo: Modelo de dados do CMDB), conforme o descrito abaixo:**

1.2.2.1. Projeto lógico (modelagem do processo)

1.2.2.1.1. Definição de missão e objetivos do processo;

1.2.2.1.2. Especificação de papéis e responsabilidades necessários, indicando:

1.2.2.1.2.1. O(s) responsável(is);

1.2.2.1.2.2. O(s) administrador(es);

1.2.2.1.2.3. Documento(s) ou pessoa(s) a ser(em) consultado(a)s antes de realizar;

1.2.2.1.2.4. Documento(s) ou pessoa(s) a ser(em) informado(a)s após realizar;

1.2.2.1.2.5. Especificação de indicadores de performance por processo (KPIs - key process indicators) de forma a possibilitar avaliação contínua da compatibilidade dos processos com os requisitos e a perseguição de metas;

1.2.2.1.2.6. As atividades, entradas, saídas;

1.2.2.1.2.7. Especificação de auditorias necessárias;

1.2.2.1.3. Levantamento dos fluxos de trabalho especificados nas etapas de implementação descritas neste anexo, que estejam relacionados ao processo.

1.2.2.1.4. Definição do modelo lógico da infra-estrutura de TI por meio da identificação e do detalhamento de todos os itens de configuração existentes na Câmara dos Deputados, considerando suas característica físicas, conexões e configurações lógicas, desde sua criação até sua ativação no ambiente a ser disponibilizado;

- 1.2.2.1.5. O projeto lógico do processo deverá ser validado pela Câmara dos Deputados para que a contratada possa elaborar o projeto físico baseado nestas informações.
- 1.2.2.2. Projeto físico (detalhamento dos fluxos)
  - 1.2.2.2.1. Definição dos campos (estrutura física) que devem ser adicionados, modificados ou retirados nos formulários de incidentes e problemas, como: status, classificações, categorias, prioridades, serviços afetados, itens de configuração, seus relacionamentos.
  - 1.2.2.2.2. Definição de no mínimo dez indicadores (KPI) por processo, assim como sua contabilização na ferramenta;
  - 1.2.2.2.3. Detalhamento dos fluxos de trabalho levantados no projeto lógico;
  - 1.2.2.2.4. Definição dos atributos para os campos com opções de registros;
  - 1.2.2.2.5. Definição de quais "status" do incidente ou problema serão utilizados (por exemplo: registrado, em progresso, aguardando recursos, resolvido, fechado);
  - 1.2.2.2.6. Definição de quais categorias de incidente e problema existirão (hardware, software, rede e sistema);
  - 1.2.2.2.7. Definição dos níveis de impacto e prioridades a serem utilizados para incidentes e problemas;
  - 1.2.2.2.8. Definição das formas de aberturas de chamados (e-mail, telefone, portal de atendimento);
  - 1.2.2.2.9. Definição dos Acordos de Nível de Serviços (SLAs) para o módulo pertinente;
  - 1.2.2.2.10. Definição das regras de negócios ou fluxos de trabalhos associados aos SLAs estabelecidos;
  - 1.2.2.2.11. Definição dos códigos de fechamento do incidente ou problema (por exemplo: resolvido completamente, solução de contorno aplicada etc.);
  - 1.2.2.2.12. Definição de quais os atributos referentes ao usuário deverão ser validados e deverão aparecer no formulário;
  - 1.2.2.2.13. Definição das áreas solucionadoras que podem participar do processo;
  - 1.2.2.2.14. O projeto físico do processo deverá ser entregue e validado pela Câmara dos Deputados para que a contratada possa então parametrizar e personalizar a ferramenta com base nas informações documentadas nesta etapa.
- 1.2.3. Durante a elaboração do projeto lógico e físico de cada processo tratado neste anexo, a contratada poderá sugerir melhorias no

gerenciamento de serviços de TI da Câmara dos Deputados, segundo o modelo ITIL.

1.2.4. A contratada deverá implementar a solução proposta em duas etapas:

1.2.4.1. **ETAPA I – Compreende a implementação dos itens personalizáveis da Solução de Gerenciamento de Serviços de TI, Gerenciamento de Configurações, Gerenciamento de Incidentes, Central de Serviços (SERVICE DESK), portal de atendimento, integração com software de correio eletrônico e criação de relatórios gerenciais e operacionais e elaboração do Catálogo de Serviços, conforme segue:**

**1.2.4.1.1. GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÕES:**

- 1.2.4.1.1.1. Projeto lógico do gerenciamento de configuração conforme subitem 1.2.2.1 deste Anexo;
- 1.2.4.1.1.2. Deverão ser formalizados 20 (vinte) fluxos de trabalho relacionados ao gerenciamento de configuração;
- 1.2.4.1.1.3. Parametrizar e personalizar o software, conforme as determinações do projeto físico (subitem 1.2.2.2 deste Anexo), para 20 (vinte) fluxos de trabalhos definidos no projeto lógico da disciplina de gerenciamento de configuração e para cada um deles 05 (cinco) roteiros (scripts), atendendo as funcionalidades obrigatórias descritas no Anexo n. 3;
- 1.2.4.1.1.4. Elaborar e gerar 10 (dez) relatórios gerenciais ou operacionais para cada processo (fluxo de trabalho) ou função definida e implementada, conforme subitem anterior;
- 1.2.4.1.1.5. Implementar a base de dados centralizada (*Configuration Management Database – CMDB*) para armazenamento automático das informações referentes aos ativos e aos serviços de TI da Câmara dos Deputados;
- 1.2.4.1.1.6. **Inclusão das informações de itens de inventário de TI da Câmara dos Deputados no CMDB.**

**1.2.4.1.2. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES:**

- 1.2.4.1.2.1. Projeto lógico do gerenciamento de incidentes conforme subitem 1.2.2.1 deste Anexo;

- 1.2.4.1.2.2. Deverão ser formalizados 20 (vinte) fluxos de trabalho relacionados a incidentes;
- 1.2.4.1.2.3. Parametrizar e personalizar o software, conforme as determinações do projeto físico (subitem 1.2.2.2 deste Anexo), para 20 (vinte) fluxos de trabalhos definidos no projeto lógico da disciplina de gerenciamento de incidentes e para cada um deles 05 (cinco) roteiros (scripts), atendendo as funcionalidades obrigatórias descritas no Anexo n. 3;
- 1.2.4.1.2.4. Elaborar e gerar 10 (dez) relatórios gerenciais ou operacionais para cada processo (fluxo de trabalho) ou função definidos e implementados conforme subitem anterior.

#### 1.2.4.1.3. **SERVICE DESK:**

- 1.2.4.1.3.1. A parametrização e personalização da ferramenta referente ao Service Desk devem contemplar todos os processos a serem implementados nessa solução integrada, como também as solicitações de serviços dos usuários finais, atendendo as funcionalidades obrigatórias descritas no Anexo n. 3;
- 1.2.4.1.3.2. Parametrização da personalização do portal de atendimento conforme o padrão e layout adotado na intranet da Câmara dos Deputados e implementação do(s) fluxo(s) de gerenciamento de chamados no portal de atendimento;
- 1.2.4.1.3.3. Integração com software de correio eletrônico;
- 1.2.4.1.3.4. Elaborar e gerar 10 (dez) relatórios gerenciais ou operacionais para cada processo (fluxo de trabalho) ou função definidos e implementados no Service Desk;
- 1.2.4.1.3.5. Elaborar e implementar todos os roteiros (scripts) de atendimento para o serviço/procedimento implementado na ferramenta de Service Desk.
- 1.2.4.1.4. Ao final desta etapa, a contratada fornecerá capacitação operacional **básica** dos módulos implementados para a equipe de atendimento técnico do Centro de Informática da Câmara dos Deputados. A entrega de cada módulo desta etapa para início de operação (homologação/produção) deverá ser precedida de workshop para equipe que operará o módulo.

1.2.4.1.5. Ao término das atividades desta etapa, a contratada deverá elaborar e preencher um **termo de conclusão** das atividades realizadas.

1.2.4.1.5.1. Após verificação da conformidade dos serviços executados, a Contratante dará o aceite provisório da etapa no termo de conclusão elaborado pela contratante.

1.2.4.2. **ETAPA II - Compreende a implementação dos itens personalizáveis da Solução de Gerenciamento de Serviços de TI, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Versões, Gerenciamento de Níveis de Serviços e criação de relatórios gerenciais e operacionais, conforme segue:**

**1.2.4.2.1. GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS:**

- 1.2.4.2.1.1. Projeto lógico do gerenciamento de mudanças conforme subitem 1.2.2.1 deste Anexo;
- 1.2.4.2.1.2. Devem ser formalizados 20 (vinte) fluxos de trabalho relacionados às mudanças controladas pelo Centro de informática da Câmara dos Deputados;
- 1.2.4.2.1.3. Parametrizar e personalizar o software, conforme as determinações do projeto físico (subitem 1.2.2.2 deste Anexo), para 20 (vinte) fluxos de trabalhos definidos no projeto lógico da disciplina de gerenciamento de mudanças e para cada um deles 05 (cinco) roteiros (scripts), atendendo as funcionalidades obrigatórias descritas no Anexo n. 3;
- 1.2.4.2.1.4. Elaborar e gerar 10 (dez) relatórios gerenciais ou operacionais para cada processo (fluxo de trabalho) ou função definidos e implementados, conforme subitem anterior.

**1.2.4.2.2. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS:**

- 1.2.4.2.2.1. Projeto lógico do gerenciamento de problemas conforme subitem 1.2.2.1 deste Anexo;
- 1.2.4.2.2.2. Deverão ser formalizados 20 (vinte) fluxos de trabalho relacionados aos problemas controlados pelo Centro de Informática da Câmara dos Deputados;

- 1.2.4.2.2.3. Parametrizar e personalizar o software, conforme as determinações do projeto físico (subitem 1.2.2.2 deste Anexo), para 20 (vinte) fluxos de trabalhos definidos no projeto lógico da disciplina de gerenciamento de problemas e para cada um deles 05 (cinco) roteiros (scripts), atendendo as funcionalidades obrigatórias descritas no Anexo n. 3;
- 1.2.4.2.2.4. Elaborar e gerar 10 (dez) relatórios gerenciais ou operacionais para cada processo (fluxo de trabalho) ou função definida e implementada conforme subitem anterior.

#### **1.2.4.2.3. GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÕES:**

- 1.2.4.2.3.1. Projeto lógico do gerenciamento de versões conforme subitem 1.2.2.1 deste Anexo;
- 1.2.4.2.3.2. Deverão ser formalizados 20 (vinte) fluxos de trabalho relacionados às versões controladas pelo Centro de informática da Câmara dos Deputados;
- 1.2.4.2.3.3. Parametrizar e personalizar o software, conforme as determinações do projeto físico (subitem 1.2.2.2 deste Anexo), para 20 (vinte) fluxos de trabalhos definidos no projeto lógico da disciplina de gerenciamento de versões e para cada um deles 05 (cinco) roteiros (scripts), atendendo as funcionalidades obrigatórias descritas no Anexo n. 3;
- 1.2.4.2.3.4. Elaborar e gerar 10 (dez) relatórios gerenciais ou operacionais para cada processo (fluxo de trabalho) ou função definida e implementada, conforme subitem anterior.

#### **1.2.4.2.4. GERENCIAMENTO DE NÍVEIS DE SERVIÇO:**

- 1.2.4.2.4.1. Projeto lógico do gerenciamento de níveis de serviço conforme subitem 1.2.2.1 deste Anexo;
- 1.2.4.2.4.2. Identificar e definir uma hierarquia de serviços dentro do Catálogo de Serviços, por meio da qualificação exata dos tipos de serviço prestados pela organização;
- 1.2.4.2.4.3. Identificar e definir 20 (vinte) serviços;

- 1.2.4.2.4.4. Estabelecer, para cada um dos serviços, os requisitos de nível de serviço e esboçar seu correspondente SLA;
  - 1.2.4.2.4.5. Parametrização da ferramenta para o gerenciamento de níveis de serviços e implementação dos SLAs definidos no projeto físico, **com a efetiva utilização de todas as características técnicas obrigatórias definidas no Anexo n. 3 deste edital.**
  - 1.2.4.2.5. Ao final desta etapa, a contratada fornecerá capacitação operacional básica dos módulos implementados para a equipe gerencial do Centro de Informática da Câmara dos Deputados. A entrega de cada módulo desta etapa para início de operação (homologação/produção) deverá ser precedida de workshop para equipe que operará o módulo.
  - 1.2.4.2.6. Ao término das atividades desta etapa, a contratada deverá elaborar e preencher um **termo de conclusão** das atividades realizadas.
    - 1.2.4.2.6.1. Após verificação da conformidade dos serviços executados, a Contratante dará o aceite provisório da etapa no termo de conclusão elaborado pela contratante.
  - 1.2.5. Faculta-se à contratada sugerir alterações na seqüência de implementação das disciplinas e funções, como também realizar trabalhos em paralelo.
  - 1.2.6. A solução ofertada deve integrar-se, de forma a receber e transferir dados e informações, com os softwares descritos no Anexo n. 3.
  - 1.2.7. Concluídos os serviços de instalação e adaptação desta fase, a contratada deve fornecer a documentação completa da solução implantada, bem como das integrações realizadas e toda adaptação realizada para adequação dos processos descritos neste anexo.
  - 1.2.8. A contratada somente poderá iniciar a Fase 3 com a concessão do termo de aceite provisório das etapas desta fase, salvo o disposto no item 1.3.5 seguinte.
- 
- 1.3. **FASE 3 - Testes e homologação da solução e programa de capacitação operacional avançada:**
    - 1.3.1. Teste de aceitação para validação do produto, ou seja, verificação do atendimento aos requisitos obrigatórios especificados no Anexo n. 3.

- 1.3.2. Teste para verificação da integração com os softwares descritos no Anexo n. 3.
- 1.3.3. A Solução estará homologada para produção no caso de sucesso nos testes realizados nos itens anteriores desta fase. A contratante, então, emitirá um termo de aceite provisório para que a solução entre em produção.
- 1.3.4. O programa de capacitação operacional avançada, conforme descrito no Anexo n. 6 deste Edital, habilitará os técnicos ao uso pleno de todos os recursos da solução implantada, permitindo o completo domínio da solução sobre os seus processos de gerenciamento, administração e adaptação desta.
- 1.3.5. Facultar-se-á à Câmara dos Deputados solicitar a antecipação da execução de módulos do programa de capacitação avançada, caso julgue conveniente ao desenvolvimento do projeto.
- 1.3.6. O aceite definitivo do projeto será concedido após o aceite provisório de todas as fases anteriores.

## 2. CRONOGRAMA DE ENCADEAMENTO DAS FASES:

No cronograma apresentado abaixo, os seiscentos e trinta dias destinam-se a ações de responsabilidade exclusiva da contratada e não incluem os dias despendidos pelo Centro de Informática nas análises e aferições necessárias à concessão dos aceites provisórios. O cronograma indica o prazo máximo de execução do projeto, o que não impede que o projeto seja executado em menor prazo.

### 2.1 – ENTREGA, INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO DA SOLUÇÃO E CAPACITAÇÃO OPERACIONAL

Fases	Etapas	Duração Máxima	Pagamentos à Contratada

Fases	Etapas	Duração Máxima	Pagamentos à Contratada
Fase 1 - Entrega dos componentes e reunião preparatória.		<b>30 dias corridos</b> (contados da assinatura do contrato).	30% do valor total das Fases 1 a 3, ao final desta fase
Fase 2 - Instalação e configuração da solução de gestão de serviços de tecnologia da informação.	I	<b>224 dias corridos</b> (contados a partir da conclusão da Fase 1), para os seguintes processos e Funções: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão de Configurações;</li> <li>• Gestão de Incidentes;</li> <li>• Service Desk</li> <li>• Portal de Auto-Atendimento;</li> <li>• Interações com Softwares de Correio Eletrônico;</li> <li>• Elaboração de Relatórios Gerenciais</li> </ul>	20% do valor total das Fases 1 a 3, ao final desta etapa.
	II	<b>336 dias corridos</b> (contados a partir da conclusão da Etapa I da Fase 2), para os seguintes processos e funções: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciamento de Mudanças;</li> <li>• Gerenciamento de Problemas;</li> <li>• Gerenciamento de Versões;</li> <li>• Gerenciamento de Níveis de Serviço;</li> <li>• Elaboração de Relatórios Gerenciais</li> </ul>	30% valor total das Fases 1 a 3, ao final desta etapa.

<b>Fases</b>	<b>Etapas</b>	<b>Duração Máxima</b>	<b>Pagamentos à Contratada</b>
Fase 3 – Testes e homologação da solução e programa de capacitação operacional avançada.		<b>40 dias corridos</b> (contados a partir da conclusão da Fase 2).	20% do valor total das Fases 1 a 3, ao final desta fase.
<b>Duração Total das Fases 1 a 3 – 630 dias corridos</b>		<b>100% do valor total das Fases 1 a 3.</b>	

## **2.2 – SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO**

2.2.1. Os serviços de suporte técnico serão prestados na forma do Título 5 do Anexo n. 1, e pagos mensalmente conforme Título 14 do Edital.

## **3. EQUIPE DE INSTALAÇÃO E EXECUÇÃO DO PROJETO:**

A contratada deverá disponibilizar, para cada perfil descrito neste título, pelo menos um técnico, sendo **vedada** a acumulação de funções, exceto para o previsto no item 3.3.1 deste Anexo.

### **3.1. Gerente de Projetos**

3.1.1. O gerente de projetos será indicado pela contratada na proposta e este será o líder do projeto e responsável pela entrega dos serviços descritos neste anexo.

3.1.2. O gerente de projetos deve possuir as seguintes qualificações:

3.1.2.1. Certificação há pelo menos uma ano em metodologia de gerência de projetos, emitida pelo Project Management Institute (PMI);

3.1.2.2. Possuir experiência em gerenciamento de projetos com a atuação em pelo menos dois projetos voltados para a área de tecnologia da informação em diferentes clientes.

3.1.2.2.1. A comprovação para a experiência exigida deverá ser feita mediante declaração dos clientes, contendo as informações (descrição e duração) sobre cada projeto gerenciado pelo profissional.

### **3.2. Consultor ITIL**

3.2.1. A contratada deverá apresentar na proposta um consultor nas melhores práticas do ITIL;

3.2.2. O consultor ITIL deve possuir as seguintes qualificações:

- 3.2.2.1. Certificação em Manager's Certificate in IT Service Management, com apresentação do correspondente documento de certificação, em versão original emitida pela Information Systems Examinations Board (ISEB), do Reino Unido ou Examination Institute for Information Science (EXIN), dos Países Baixos;
- 3.2.2.2. Possuir experiência em implantação de projetos de implementação de melhores práticas baseadas em ITIL em pelo menos dois projetos de clientes diferentes.
  - 3.2.2.2.1. A comprovação para a experiência exigida deverá ser feita mediante declaração dos clientes, contendo as informações da implementação das melhores práticas segundo o ITIL na organização de cada cliente.

### **3.3. Consultor de Processos**

- 3.3.1. A contratada apresentará em sua proposta, um consultor de processos para realizar as tarefas de especificação de processos durante as atividades de instalação e execução do projeto. Faculta-se à contratada a utilização do Consultor ITIL para o preenchimento deste perfil, desde que atenda os requisitos de qualificação.
  - 3.3.1.1. O consultor de processos deverá possuir as seguintes qualificações:
    - 3.3.1.1.1. Deverá ser certificado em Fundamentos ITIL (Foundation Certificate in IT Service Management) emitida pela Information Systems Examinations Board (ISEB), do Reino Unido ou Examination Institute for Information Science (EXIN), dos Países Baixos;
    - 3.3.1.1.2. Domínio das ferramentas de modelagem de processos (BPM) e documentação de fluxos de trabalho;
    - 3.3.1.1.3. Possuir experiência em trabalhos de especificação de processos em empresas do território nacional em pelo menos dois projetos em diferentes clientes.
      - 3.3.1.1.3.1. A comprovação para a experiência exigida deverá ser feita mediante declaração dos clientes, contendo as informações das tarefas de especificação de processos nas organizações dos clientes.

### **3.4. Especialista do Software**

- 3.4.1. A contratada apresentará em sua proposta, um especialista no software proposto para realizar as tarefas de implementação, parametrização e personalização do software. Cabe ao especialista do software implementar, também, os processos especificado pelo

consultor de processos durante as atividades de instalação e execução do projeto.

- 3.4.1.1. Possuir certificação de Fundamentos ITIL (Foundation Certificate in IT Service Management) emitida pela Information Systems Examinations Board (ISEB), do Reino Unido ou Examination Institute for Information Science (EXIN), dos Países Baixos;
- 3.4.1.2. Ser certificado pela fabricante do software ou ter realizado curso de especialização no software proposto, contemplado as atividades de administração, customização, parametrização e configuração do software;
- 3.4.1.3. Possuir experiência de implementação do software em pelo menos uma empresa cliente.
- 3.4.1.3.1. A comprovação para a experiência exigida deverá ser feita mediante declaração dos clientes, contendo as informações das tarefas de implementação do software proposto nas organizações dos clientes.

Brasília, 29 de outubro de 2007.

José Martinichen Filho  
Pregoeiro

## **ANEXO N. 6**

### **PREGÃO ELETRÔNICO 118/07**

### **PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO OPERACIONAL**

Este anexo apresenta os programas de capacitação operacional a serem executados pela contratada para o desenvolvimento técnico de equipe do Centro de Informática – CENIN da Câmara dos Deputados e os recursos didáticos que serão viabilizados pela contratada durante o programa de capacitação operacional.

O programa de capacitação engloba o programa de capacitação operacional básica, o programa de capacitação operacional avançada e o acompanhamento da implantação da solução.

O(s) instrutor(es) responsável(eis) pela capacitação operacional básica e avançada deverá(ão) ter seu currículo profissional anexado à proposta, sendo que a sua eventual substituição deve ser autorizada pela Câmara dos Deputados após análise curricular e comprovação de que a capacitação do substituto seja igual ou superior ao anteriormente apresentado.

#### **1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

- 1.1. O programa de capacitação básica será iniciado em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir do término de implementação de cada etapa da Fase 2, conforme consta no Anexo n. 5 deste Edital.
  - 1.1.1. A capacitação operacional básica será fornecida para duas turmas de 12 (doze) alunos cada, tendo duração mínima de 16 horas para cada turma.
  - 1.1.2. A capacitação operacional básica deverá ser plenamente prática e a contratada deverá instruir os alunos utilizando uma cópia semelhante da mesma configuração dos módulos instalados e implementados na Câmara dos Deputados.
    - 1.1.2.1. As atividades práticas de capacitação operacional deverão seguir a conceituação dos processos ITIL implementados em cada etapa da Fase 2 do Anexo n. 5 deste Edital.
  - 1.1.3. Para a capacitação operacional, o instrutor deverá simular no *software* adquirido, conforme subitem anterior, os fluxos de processos mapeados nas atividades descritas no Anexo n. 5.
  - 1.1.4. Para a capacitação operacional básica, o instrutor deverá instruir como navegar e manusear as funções do ambiente personalizado de acordo com especificações técnicas.
- 1.2. O programa de capacitação avançada será ministrado para duas turmas de 04 (quatro) alunos cada, tendo como duração mínima 40 horas para cada turma.
  - 1.2.1. A capacitação operacional avançada deverá ser plenamente prática e a contratada deverá instruir os alunos utilizando uma cópia

semelhante da mesma configuração dos módulos instalados e implementados na Câmara dos Deputados.

- 1.2.1.1. A capacitação operacional avançada seguirá os conteúdos programáticos descritos no item 1.2.7 deste anexo, devendo ser realizada após os testes e a homologação do sistema conforme descrito na Fase 3 do Anexo n. 5 deste Edital.
- 1.2.2. Para o programa, a contratada tornará disponível ambiente com microcomputadores (um para cada aluno), projetor de vídeo e impressoras interligados em rede, com todos os softwares utilizados na solução integrada de Gestão de Serviços de TI, devidamente instalados e configurados.
- 1.2.3. As aulas serão ministradas em Brasília (DF), nas dependências fornecidas pela contratada, as quais deverão ser adequadas à consecução de treinamentos, particularmente com adequado mobiliário e conforto térmico, acústico e luminoso, em ambiente seguro e que possua todos os insumos, materiais, equipamentos e softwares para o perfeito desempenho das atividades de treinamento.
  - 1.2.3.1. Opcionalmente, poderá a contratada realizar as aulas em outra localidade, respeitadas as condições expressas no item 1.2.3 deste anexo, desde que as despesas relacionadas com o transporte, acomodação e alimentação dos treinados corram por sua conta.
- 1.2.4. A contratada deverá comparecer, na figura do seu representante legal, o qual se fará acompanhar por pelo menos um instrutor do curso a ser ministrado, a uma reunião técnica preparatória a ser agendada pela Câmara dos Deputados, após a assinatura do contrato, onde será definido o planejamento da execução do treinamento.
- 1.2.5. A contratada fornecerá, na primeira aula, o material didático individual de cada aluno (apostilas, livros, CD's, disquetes e outros), abrangendo todo o conteúdo programático.
- 1.2.6. Concluído o treinamento, a contratada fornecerá, a cada um dos treinados, o certificado de conclusão do curso efetuado.
- 1.2.7. Cada turma deverá ser ministrada para um perfil de usuário do sistema e deverá ter seu próprio conteúdo programático contendo, no mínimo, os seguintes temas:
  - 1.2.7.1. **1ª Turma: Administração e Suporte do software**
    - 1.2.7.1.1. Planejamento, instalação, parametrização da ferramenta;
    - 1.2.7.1.2. Administração de ações e regras de negócios;
    - 1.2.7.1.3. Administração de contas e perfis de usuários;
    - 1.2.7.1.4. Administração de formulários e visões;
    - 1.2.7.1.5. Processos de importação, exportação e mapeamento de dados;

- 1.2.7.1.6. Detalhes de projeto e implementação de interfaces que porventura componham a solução ofertada;
- 1.2.7.1.7. Procedimentos de adequação da ferramenta ao ambiente (sistema operacional, segurança, Banco de Dados, *backup* e rede), necessários à equipe que proverá suporte à ferramenta.

1.2.7.2. **2<sup>a</sup> Turma: Personalização do software:**

- 1.2.7.2.1. Personalização, parametrização, configuração e manutenção da solução proposta;
- 1.2.7.2.2. Processos de importação, exportação e mapeamento de dados;
- 1.2.7.2.3. A conclusão do programa de capacitação avançada, nos termos deste anexo, é pré-requisito à concessão do aceite definitivo do produto.

- 1.3. Os instrutores deverão ser certificados e habilitados pelo fabricante do *software* adquirido e possuir experiência mínima de 2 (dois) anos em treinamentos similares, cuja comprovação se dará por intermédio de currículos apresentados à Câmara dos Deputados.
  - 1.3.1. Faculta-se ao órgão fiscalizador solicitar a substituição do(s) instrutor(es) em até 3(três) dias úteis após o início de cada módulo do programa, obedecendo às condições informadas no início deste Anexo.
- 1.4. A contratada fornecerá os materiais didáticos (apostilas e manuais) para a capacitação operacional básica e avançada que abordem todo o seu conteúdo programático com o foco na solução implementada na Câmara dos Deputados, conforme consta neste anexo.
- 1.5. Cada módulo da capacitação operacional será realizado em dias úteis consecutivos, com no máximo 4 (quatro) horas de instrução ao dia. O período (matutino ou vespertino) de realização do curso será determinado pelo Centro de Informática da Câmara dos Deputados.

Brasília, 29 de outubro de 2007.

José Martinichen Filho  
Pregoeiro

**ANEXO N. 7**  
**PREGÃO ELETRÔNICO N. 118/07**  
**MODELO COMPLETO DA PROPOSTA**

**(Anexo disponível em documento WORD (.doc) para download na página <http://www2.camara.gov.br/licitacoes/editais/preqaoeletronico.html> ).**

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 118/07**

**OBJETO:** Contratação de empresa para fornecimento de Solução Integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação, fundamentada nas melhores práticas da biblioteca ITIL – *Information Technology Infrastructure Library*, compreendendo o fornecimento de licenças de *software*, dos serviços necessários a sua plena implementação, de capacitação operacional e serviços de suporte técnico para a Câmara dos Deputados.

**EMPRESA:** \_\_\_\_\_

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

**ENDEREÇO:** \_\_\_\_\_

**FONE/FAX:** \_\_\_\_\_

**ENDEREÇO ELETRÔNICO:** \_\_\_\_\_

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 118/07**

Em atendimento ao edital em epígrafe, apresentamos a seguinte proposta de preços:

**I – DO PREÇO PROPOSTO**

<b>Subitem</b>	<b>Descrição</b>	<b>Nome/ Versão</b>	<b>Qtde.</b>	<b>Un.</b>	<b>Preço Unitário R\$</b>	<b>Preço Total R\$</b>
1.1	<b>LICENÇAS DO SOFTWARE</b>					
1.1.1	Licenças para uso do <i>software</i> para atendimento de primeiro nível		42	un		
1.1.2	Licenças para uso do <i>software</i> para atendimento de segundo nível ( <b>mínimo de 40 licenças</b> para uso de 200 usuários, conforme item 1.3 do Anexo n. 2).			un		

Subitem	Descrição	Qtde.	Un.	Preço Unitário R\$	Preço Total R\$
1.2	<b>SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO</b>				
1.2.1	Consultoria e Instalação	630	dias		
1.3	<b>CAPACITAÇÃO OPERACIONAL</b>				
	Capacitação operacional básica	24	alunos		
	Capacitação operacional avançada	08	alunos		
1.4	<b>SUPORTE TÉCNICO</b>				
	Supporte técnico do software (manutenção corretiva e atualização de versão)	24	meses		
<b>PREÇO GLOBAL DA SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI R\$</b>					<b>*Ver Obs.</b>
<b>PREÇO GLOBAL POR EXENSO:</b>					

**\*OBS:** O valor indicado neste campo é o valor que deve ser considerado no envio da Proposta Eletrônica (Anexo n. 8).

**PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA:** \_\_\_\_\_ (por extenso) dias (observado o disposto na alínea “c” do item 7.2 do Edital).

**PRAZO DE ENTREGA DOS COMPONENTES:** \_\_\_\_\_ (por extenso) dias (observado o disposto na alínea “e” do item 7.2 do Edital).

**PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONFIGURAÇÃO DA SOLUÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO:** \_\_\_\_\_ (por extenso) dias, conforme o disposto no Cronograma de Encadeamento das Fases (Anexo n. 5 do Edital).

**PRAZO DE GARANTIA DE FUNCIONAMENTO DA SOLUÇÃO:** \_\_\_\_\_ (por extenso) dias (observado o disposto na alínea “e” do item 7.2 do Edital).

## II – DAS DECLARAÇÕES

a) Declaramos que os itens desta planilha correspondem exatamente às especificações e exigências contidas neste Edital e em seus Anexos, às quais aderimos formalmente;

b) **Dos catálogos técnicos:**

PARA ITENS QUE POSSUEM CATÁLOGOS TÉCNICOS:

b.1) Estamos anexando a esta proposta, catálogos, manuais ou publicações originais do fabricante que comprovam as especificações técnicas da Solução de

Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e/ou indicamos o endereço eletrônico correspondente;

**c) Do serviço telefônico:**

c.1) Declaramos que possuímos no Brasil um serviço telefônico para atendimento e suporte técnico para a Câmara do Deputados, por meio de ligação local em Brasília, ligação gratuita (0800) ou ligação a cobrar, disponível para receber ligações em horário comercial durante os dias úteis da vigência do contrato.

Número do telefone para abertura de chamados: \_\_\_\_\_.

Para a licitante que houver se manifestado conforme disposto no item 6.7 do Edital:

Declaramos, sob as penas da lei, que cumprimos os requisitos legais para a qualificação como microempresa/ empresa de pequeno porte e estamos aptos a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 a 48 da Lei Complementar n. 123/06.

**III - DA EQUIPE TÉCNICA**

**EQUIPE TÉCNICA DE INSTALAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO**

**(anexar *curriculum vitae*, cópia de certificados e comprovação de experiência)**

**NOME** (Gerente de Projetos): .....

(conforme qualificações exigidas constantes do Anexo n. 5)

**NOME** (Consultor de Processos):.....

(conforme qualificações exigidas constantes do Anexo n. 5)

**NOME** (Especialista no *software* proposto):.....

(conforme qualificações exigidas constantes do Anexo n. 5)

**NOME:**.....

**NOME:**.....

**EQUIPE TÉCNICA DA CAPACITAÇÃO OPERACIONAL BÁSICA E AVANÇADA**

**(anexar *curriculum vitae* e cópia de certificados)**

**NOME:**.....

**NOME:**.....

**NOME:**.....

**NOME:**.....

**NOME:**.....

#### **IV - DA COMPROVAÇÃO DAS ESPECIFICAÇÕES**

<b>1.1. Certificação Pink Elephant:</b>			
<b>ITEM ANEXO N. 3</b>	<b>ESPECIFICAÇÃO</b>	<b>LOCALIZAÇÃO (conforme item 2.2.2. do Anexo 1)</b>	<b>OBSERVAÇÃO</b>
1.1.1.	Gerenciamento de Incidentes;		
1.1.2.	Gerenciamento de Problemas;		

1.1.3.	Gerenciamento de Mudanças;		
1.1.4.	Gerenciamento de Liberações;		
1.1.5.	Gerenciamento de Configuração;		
1.1.6.	Gerenciamento de Níveis de Serviço;		
<b>1.2.1. Central de Serviços:</b>			
ITEM ANEXO N. 3	ESPECIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO (conforme item 2.2.2. do Anexo 1)	OBSERVAÇÃO

1.2.1.1.	A Central de Serviços deverá permitir o encaminhamento de solicitações, chamados e demais fluxos de trabalho para tratar os processos suportados por ela, para as áreas de suporte;		
1.2.1.2.	A solução proposta deverá controlar e administrar todas as chamadas e solicitações que forem encaminhadas;		
1.2.1.3.	A solução deverá possuir funcionalidades para o Gerenciamento de Ordens de Serviço. As Ordens de Serviço deverão poder ser abertas isoladamente ou associadas a Incidentes de Clientes, Incidentes de Infra-estrutura, Problemas e Mudanças;		
1.2.1.4.	A solução proposta deverá executar o cadastro de todas as ocorrências de indisponibilidade de serviços;		
1.2.1.5.	A solução proposta deverá representar um ponto central de contato para todo problema de infra-estrutura, tornando possível a otimização do gerenciamento de custos e melhora no nível de serviço		
1.2.1.6.	A solução proposta deverá implementar a integração do ciclo de vida do ticket (chamados, incidentes, problemas, requisições e mudanças) com acompanhamento de qualidade no nível de serviço		
1.2.1.7.	A solução proposta deverá implementar o correto tratamento de um chamado a partir das diversas visões do processo (Atendente, Solucionador, Supervisor e Usuário Final).		

1.2.1.8.	A solução proposta deverá utilizar ou prover um sistema de alarmes pró-ativos, que façam o monitoramento dos prazos de execução das solicitações em andamento. Nesse monitoramento os alarmes devem ser acionados, de acordo com regras pré-estabelecidas pelo Centro de Informática da Câmara dos Deputados. A notificação deverá utilizar o correio eletrônico da contratante;		
1.2.1.9.	A solução proposta deverá prover o controle de qualidade técnica do serviço prestado, conforme critérios estabelecidos pela Câmara dos Deputados;		
1.2.1.10.	A solução proposta deverá permitir a administração das ocorrências por chamado, por técnico, ocorrências em atraso, ocorrências fechadas, por departamento e por chamada externa a fornecedores e contratados e outros a serem definidos pela Câmara dos Deputados.		

#### 1.2.2. Gerenciamento de Incidentes:

ITEM ANEXO N. 3	ESPECIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO (conforme item 2.2.2. do Anexo 1)	OBSERVAÇÃO
1.2.2.1.	Gerenciar de forma distinta incidentes provenientes de Clientes da organização de TI e os Incidentes de Infra-estrutura provenientes de ferramentas de Gerenciamento de Falhas de Infra-estrutura de TI, de acordo com as definições do ITIL;		
1.2.2.2.	Permitir a criação, modificação e o fechamento de registro de incidentes com as seguintes informações sobre o incidente: <i>descrição, originador do chamado, número de patrimônio do item de</i>		

	<i>inventário afetado, serviço afetado, urgência, impacto, prioridade, planejamento de tempo e custo do incidente, controle de aprovação, anexos, código de fechamento, classificação, categoria, designação (grupo ou pessoa), estado (Status), com possibilidade de criação de campos adicionais e também manter um histórico das alterações das informações relevantes;</i>		
1.2.2.3.	<p>A ferramenta deverá suportar a inserção de registro em texto livre de descrição de incidentes e atividades ligadas à resolução desses registros;</p> <p>No registro do incidente, os campos data, hora e número são obrigatórios;</p>		
1.2.2.4.	No registro do incidente, os campos data, hora e número são obrigatórios		
1.2.2.5.	A ferramenta deverá permitir que indicadores de prioridade, de impacto e de urgência possam ser alocados aos registros de incidentes;		
1.2.2.6.	A ferramenta deverá permitir a monitoração e o rastreamento de incidentes;		
1.2.2.7.	A ferramenta deverá direcionar automaticamente determinados alertas de incidentes para equipes de suporte ou grupos de especialistas;		
1.2.2.8.	A ferramenta deverá permitir a pesquisa por palavras-chave em incidentes já fechados;		
1.2.2.9.	A ferramenta deverá suportar a função de incidente comum (incident matching), listando os problemas possíveis que podem estar associados àquele incidente;		

1.2.2.10.	<p>A ferramenta deverá prover um acesso seguro e controlado para a base de dados do gerenciamento de configuração (CMDB – Configuration Management Database) para pesquisar informações relacionadas a incidentes como, por exemplo, indicadores de criticidade de falha de um item de configuração (CI – Configuration Item) para classificá-lo;</p>		
1.2.2.11.	<p>A ferramenta deverá possibilitar a atribuição e a notificação de incidentes para destinos múltiplos;</p>		
1.2.2.12.	<p>A ferramenta deverá ser capaz de priorizar e escalar automaticamente os incidentes, com base na categoria do incidente ou no tipo de usuário;</p>		
1.2.2.13.	<p>A ferramenta deverá possuir integração da gerência de incidentes com outras gerências da seguinte maneira:</p> <p><i>Gerenciamento de configuração:</i> poder associar CIs aos incidentes de clientes e de infra-estrutura;</p> <p><i>Gerenciamento de problemas:</i> poder associar incidentes de clientes e de infra-estrutura a problemas;</p> <p><i>Gerenciamento de mudanças:</i> poder associar incidentes de clientes e de infra-estrutura a mudanças provendo acesso seguro e controlado para informações do gerenciamento de mudanças como programação e histórico de mudanças. Permitir também a busca de mudanças programadas, permitindo ao gerente de incidentes verificar se essa proverá a solução para o incidente existente;</p> <p><i>Ordens de serviço:</i> poder associar Ordens de Serviço a incidentes de clientes e de infra-estrutura;</p>		

	Gerenciamento de nível de serviço: poder associar o incidente ao serviço impactado.		
<b>1.2.3. Gerenciamento de Problemas:</b>			
ITEM ANEXO N. 3	ESPECIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO (conforme item 2.2.2. do Anexo 1)	OBSERVAÇÃO
1.2.3.1.	A ferramenta deverá prover a criação, modificação e fechamento de registro de problemas;		
1.2.3.2.	Deverá possuir funcionalidades para o controle de problemas, de acordo com as definições do ITIL, permitindo sua identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz;		
1.2.3.3.	A ferramenta deverá prover suporte para distinção entre incidente, problema e erro conhecido;		
1.2.3.4.	A ferramenta deverá direcionar automaticamente determinados registros de problemas para equipes de suporte pré-definidas ou grupos de especialistas;		
1.2.3.5.	Deverá possibilitar a abertura de uma requisição de mudanças a partir de um ou mais registros de problemas existentes, permitindo a cópia automática de campos pré-determinados;		
1.2.3.6.	Deverá manter um relacionamento entre os problemas, erros conhecidos e solicitações de mudanças (RFCs – <i>Request for Changing</i> );		
1.2.3.7.	A ferramenta deverá permitir que se incremente o grau de severidade ou de impacto de acordo com o número de incidentes associados e/ou o número de usuários finais afetados;		

1.2.3.8.	<p>O software deverá possuir integração nativa com os demais módulos de Gerenciamento de Serviços:</p> <p>Gerência de configuração: poder associar CIs e usuários a problemas;</p> <p>Gerência de incidentes: poder associar incidentes de clientes e de infra-estrutura a problemas, com relacionamentos tipo, "causado por" ou "resolvido por";</p> <p>Mudanças: poder associar problemas a mudanças com relacionamentos do tipo "causado por" ou "resolvido por";</p> <p>Ordens de serviço: poder associar diversas Ordens de Serviço a problemas;</p> <p>Gerenciamento de nível de serviço: poder associar o problema ao serviço impactado.</p>		
----------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

#### 1.2.4. Gerenciamento de Mudanças:

ITEM ANEXO N. 3	ESPECIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO (conforme item 2.2.2. do Anexo 1)	OBSERVAÇÃO
1.2.4.1.	A ferramenta deverá possuir funcionalidades nativas para gerenciar todo o processo de mudanças, controlando requisições, registros, aprovações, autorização da implementação, a implementação e a avaliação, monitorando o trâmite da RFC;		
1.2.4.2.	A ferramenta deverá prover e gerenciar o acesso da equipe de gerência de mudanças, executores e testadores;		
1.2.4.3.	A ferramenta deverá prover o registro de informações de avaliação de impacto dentro do registro de mudança para subsidiar o processo de autorização de mudanças (ex: relatórios técnicos		

	anexos);		
1.2.4.4.	A ferramenta deverá suportar a elaboração de programação de mudanças;		
1.2.4.5.	Deverá permitir o gerenciamento de múltiplas mudanças encadeadas, controlando o seu tempo de execução com controle de predecessor e sucessor;		
1.2.4.6.	Deverá permitir o encadeamento de ordens de serviço com controle de predecessor e sucessor dentro de uma mudança;		
1.2.4.7.	Deverá possuir integração nativa com os demais módulos de gerenciamento de serviços:  Gerência de configuração: poder associar CI e usuários a mudanças;  Gerência de incidentes: poder associar incidentes de clientes e de infra-estrutura a uma mudança, com relacionamentos tipo "causado por" ou "resolvido por";  Ordens de serviço: poder associar diversas ordens de serviço a uma mudança;  Gerência de nível de serviço: poder associar mudanças ao serviço impactado por ela;		

#### **1.2.5. Gerenciamento de Liberações:**

<b>ITEM ANEXO N. 3</b>	<b>ESPECIFICAÇÃO</b>	<b>LOCALIZAÇÃO (conforme item 2.2.2. do Anexo 1)</b>	<b>OBSERVAÇÃO</b>
1.2.5.1.	A ferramenta deverá prover suporte ao planejamento, gerenciamento, documentação e definição de procedimentos;		
1.2.5.2.	A ferramenta deverá prover função de auditoria de software (ex: uso de software autorizado e não autorizado);		

1.2.5.3.	A ferramenta deverá implementar a criação e o gerenciamento contínuo de uma biblioteca definita de <i>software</i> (DSL – <i>Definitive Software Library</i> );		
1.2.5.4.	A ferramenta deverá possibilitar a criação de pacotes de liberação contendo todos aspectos da versão ( <i>release</i> ) do CI como <i>software</i> , <i>hardware</i> e documentação;		
1.2.5.5.	A ferramenta deverá associar a entrega da liberação com o processo de gerênciça de mudanças no que concerne ao agendamento e à autorização;		
1.2.5.6.	A ferramenta deverá controlar a versão da liberação dos pacotes e componentes;		
1.2.5.7.	A ferramenta deverá implementar o arquivamento de versões de <i>software</i> substituídas;		
1.2.5.8.	A ferramenta deverá ter acesso ao CMDB para extrair informações de liberações, configurações, distribuições e implementações;		
1.2.5.9.	A ferramenta deverá atualizar o CMDB com novas informações de versão e CI depois da entrega de uma liberação;		
1.2.5.10.	A ferramenta deverá ser capaz de fornecer relatórios do uso de licenças de <i>software</i> , apontando discrepâncias entre o contratado e o em uso;		
1.2.5.11.	A ferramenta deverá ser capaz de fornecer informações precisas referentes à utilização dos softwares instalados nas estações de trabalho;		

#### **1.2.6. Gerenciamento de Configuração:**

<b>ITEM ANEXO N. 3</b>	<b>ESPECIFICAÇÃO</b>	<b>LOCALIZAÇÃO</b> (conforme item 2.2.2. do Anexo 1)	<b>OBSERVAÇÃO</b>

1.2.6.1.	<p>A ferramenta deverá possibilitar o registro, armazenamento e gerenciamento dos itens de configuração (CI) e de seus atributos, <i>tais como: versão, propriedade, localização, categoria, modelo de identificação, número de série, fornecedor, fabricante, administrador(es), informações de aquisição e garantia, estado (Status) e outros atributos personalizados para o CI, bem como manter um histórico das alterações das informações relevantes;</i></p>		
1.2.6.2.	<p>Os atributos dos CIs podem variar de acordo com o tipo do CI (ex: equipamentos, contratos, servidores, documentação);</p>		
1.2.6.3.	<p>A ferramenta deverá estabelecer os relacionamentos entre os Itens de Configuração (CI) de acordo com as definições do ITIL, especificando-se diversos tipos de relacionamento, como "pai/filho", "está conectado a", "é parte de", "reside em", "faz uso de", "é cópia de" e outros;</p>		
1.2.6.4.	<p>A ferramenta deverá registrar o histórico de mudanças de um CI para propósitos de auditoria (ex: data de instalação, registro de mudanças, localização anterior);</p>		
1.2.6.5.	<p>Deverá possuir funcionalidade para planejamento de interrupções de CIs. Um exemplo de interrupção planejada é uma atividade de manutenção em um servidor que necessita desligamento por um período de tempo. Essa funcionalidade deverá permitir:</p> <p>A definição de interrupções periódicas;</p> <p>A definição de interrupções ocasionais;</p>		

1.2.6.6.	<p>Ao CMDB deverá manter atualizado o relacionamento dos CIs com a biblioteca definitiva de software (DSL – “<i>Definitive Software Library</i>”);</p> <p>O termo DSL define os locais físico e lógico em que as versões definitivas e autorizadas de todos os softwares (CIs de Software) são armazenadas;</p>		
1.2.6.7.	<p>A ferramenta deverá permitir a elaboração de relatórios gerenciais relacionados ao inventário dos CIs;</p>		
1.2.6.8.	<p>A ferramenta deverá possibilitar a inclusão e a manutenção das informações atualizadas no CMDB por meio das integrações com a aplicação de inventário em uso na Câmara dos Deputados;</p>		
1.2.6.9.	<p>Deverá possuir funcionalidade para inclusão manual de CIs no CMDB para os casos em que a informação não for alimentada por integração;</p>		
1.2.6.10.	<p>Deverá possuir integração com os demais módulos de Gerenciamento de Serviços:</p> <p>Gerência de incidentes: os incidentes de clientes e incidentes de infra-estrutura podem ser relacionados a CIs, para se obter a relação de todos os registros de incidentes que afetam um determinado CI;</p> <p>Gerência de problemas: relação de todos os registros de Problemas que afetam um determinado CI;</p> <p>Gerência de mudanças: relação com todos os registros de Mudanças que afetam um determinado CI;</p> <p>Gerência de nível de serviço: poder associar a estrutura organizacional a um CI.</p>		
<p><b>1.2.7. Gerenciamento de Níveis de Serviço:</b></p>			

ITEM ANEXO N. 3	ESPECIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO (conforme item 2.2.2. do Anexo 1)	OBSERVAÇÃO
1.2.7.1.	<p>A ferramenta deverá permitir a criação de serviços de negócio e serviços de suporte, associando os itens de configuração que o suportam, da seguinte maneira:</p> <p>Deverá permitir associar CIs a serviços de negócio, estabelecendo quais CIs fazem parte da infraestrutura de um determinado serviço;</p> <p>Deverá permitir associar CIs a serviços do tipo contratos de apoio (<i>UC - Underpinning Contracts</i>), estabelecendo quais CIs são suportados por um determinado serviço externo, contratado de terceiros;</p> <p>Deverá permitir associação de CIs a serviços internos para estabelecer Acordos de Nível Operacional (<i>OLAs – Operation Level Agreement</i>) e definir quais CIs são gerenciados por este serviço;</p>		
1.2.7.2.	<p>A ferramenta deverá oferecer funcionalidades de Gerenciamento de Organizações, permitindo:</p> <p>A definição de Classificação Hierárquica (Categoria), como organização, unidade de negócio, departamento, divisão;</p> <p>A definição da estrutura hierárquica de organizações de empresas, clientes e fornecedores, registrando informações como localização, gerente responsável, categoria;</p>		
1.2.7.3.	<p>Deverá permitir o cadastramento de usuários e associação deles a cada organização, registrando informações como nome, telefone, e-mail, endereço, localização, estado Status, matrícula;</p>		

1.2.7.4.	Deverá permitir a definição de grupos e subgrupos de trabalho, associando os usuários como membros de cada grupo;		
1.2.7.5.	A ferramenta deverá disponibilizar a definição de um catálogo de serviços, o registro de descrição de serviços e seus atributos;		
1.2.7.6.	A ferramenta deverá automatizar a monitoração dos limites ( <i>thresholds</i> ) dos serviços entregues baseados nos acordos de níveis de serviços;		
1.2.7.7.	A ferramenta deverá prover a emissão de relatórios baseados em requerimentos de <i>SLA's</i> para os processos de gerência de incidente, gerência de mudanças, gerência de problemas e gerência de configuração;		
1.2.7.8.	A ferramenta deverá possibilitar de identificação, nos <i>SLA's</i> , de ocorrências que impactam nos <i>CIs</i> ;		
1.2.7.9.	A ferramenta deverá permitir a criação de uma hierarquia de serviços, possibilitando uma criação de dependência com relacionamento do tipo pai/filho e também permitir a associação de <i>SLA's</i> a serviços.		
1.2.7.10.	Deverá possuir integração nativa com os demais módulos de Gerenciamento de Serviços:  Configuração: poder associar <i>CIs</i> e usuários a Serviços e <i>SLA's</i> ;  Incidentes: poder associar incidentes de clientes e de infra-estrutura com serviços e <i>SLA's</i> , permitindo a visualização dos Incidentes que impactaram serviços e <i>SLA's</i> ;  Problemas: poder associar problemas com serviços, permitindo a visualização daqueles que impactaram em cada serviço;		

	Mudança: poder associar mudanças a serviços, permitindo a visualização daquelas que impactaram em cada serviço.		
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

#### 1.2.8. Gerenciamento de Disponibilidade:

ITEM ANEXO N. 3	ESPECIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO (conforme item 2.2.2. do Anexo 1)	OBSERVAÇÃO
1.2.8.1.	A ferramenta deverá monitorar e calcular a disponibilidade de um serviço de TI;		
1.2.8.2.	A ferramenta deverá prover a criação e emissão de relatórios personalizados de disponibilidade de CI, sistemas e serviços de TI;		
1.2.8.3.	A ferramenta deverá integrar-se com softwares de gerenciamento e monitoração de infra-estrutura de TI utilizados na Câmara dos Deputados ( <i>HP Openview, Nagios e EPIcenter</i> ), de forma a capturar e tratar eventos e notificações oriundas de falhas ou problemas em CIs;		
1.2.8.4.	A solução deverá ajustar <i>thresholds</i> automatizados e levantar alertas se os <i>thresholds</i> de disponibilidade forem rompidos;		
1.2.8.5.	A ferramenta deverá ser capaz de fazer o registro de aferição dos seguintes elementos: Tempo médio para reparo – MTTR; Tempo médio entre falhas – MTBF; Tempo médio entre incidentes – MTBI;		
1.2.8.6.	A ferramenta deverá permitir integração do sistema de gerenciamento de alertas com o módulo de gerenciamento de incidentes para associar degradações de disponibilidade com registros de incidentes;		

1.2.8.7.	A ferramenta deverá identificar os C/s que causam repetidas degradações em serviços;		
1.2.8.8.	A ferramenta deverá ser capaz de identificar C/s relacionados como partes de um serviço de TI;		
1.2.8.9.	A ferramenta deverá ser capaz de determinar o custo de parada de um serviço.		

**1.2.9. Gerenciamento Financeiro dos Serviços de TI:**

<b>ITEM ANEXO N. 3</b>	<b>ESPECIFICAÇÃO</b>	<b>LOCALIZAÇÃO (conforme item 2.2.2. do Anexo 1)</b>	<b>OBSERVAÇÃO</b>
1.2.9.1.	A ferramenta deverá permitir a administração do orçamento de TI;		
1.2.9.2.	A ferramenta deverá permitir a contabilização dos custos de TI;		
1.2.9.3.	A ferramenta deverá ser capaz de determinar os custos dos serviços de TI;		
1.2.9.4.	A ferramenta deverá capturar e contabilizar todos os custos da área de TI e efetuar a alocação apropriada e automática para cada departamento;		
1.2.9.5.	A ferramenta deverá prover informações para elaboração do planejamento do orçamento x demanda;		
1.2.9.6.	A ferramenta deverá permitir a gestão pró-ativa de orçamento de ativos de TI;		
1.2.9.7.	A ferramenta deverá auxiliar na identificação do custo das mudanças;		
1.2.9.8.	A ferramenta deverá calcular a distribuição dos custos por departamento, com a emissão de relatórios detalhados;		

1.2.9.9.	A ferramenta deverá permitir o acompanhamento de todos os gastos com C/s;		
1.2.9.10.	A ferramenta deverá permitir auditoria de todo o processo de gerenciamento financeiro de serviços de tecnologia da informação;		
1.2.9.11.	Deverá possuir funcionalidade para permitir o planejamento do tempo e custo de execução de cada Ordem de Serviço, especificando-se o início e a duração estimada;		
1.2.9.12.	Deverá possuir funcionalidade para controlar o tempo e custo de execução de uma ordem de serviço, calculando o início e duração reais, e permitindo sua comparação com o planejamento efetuado, possibilitando o envio de notificações.		

**1.3. A ferramenta deverá também possuir as seguintes características:**

ITEM ANEXO N. 3	ESPECIFICAÇÃO	LOCALIZAÇÃO (conforme item 2.2.2. do Anexo 1)	OBSERVAÇÃO
1.3.1.	Possuir uma base de conhecimento para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos, permitindo a categorização das informações inseridas;		
1.3.2.	Permitir consulta rápida das informações que se encontram na base de conhecimento, por palavras-chave e possibilitar a navegação hierárquica de tópicos ou assuntos, inclusive pelo portal de atendimento;		
1.3.3.	Possibilitar a usuários privilegiados ou administradores do software o gerenciamento (inclusão, alteração, consulta e exclusão) das informações armazenadas na Base de Conhecimento, bem como o gerenciamento das informações a		

	serem armazenadas;		
1.3.4.	Possuir ferramenta gráfica para a elaboração de regras de negócios e implementação de fluxos de trabalho ( <i>workflow</i> ), sem necessidade de codificação ou programação, sendo que as regras devem permitir que usuários privilegiados manipulem os campos visíveis nas telas dos usuários do sistema;		
1.3.5.	Permitir elaborar scripts de atendimento dinâmico para atendentes de primeiro nível de atendimento, assim como para outros usuários do software;		
1.3.6.	Possuir um método de tratamento de e-mails que implemente a abertura de <i>tickets</i> de incidente a partir do recebimento de um e-mail do usuário final contendo a descrição do problema;		
1.3.7.	A ferramenta entregue deverá possuir um mecanismo de notificação capaz de enviar mensagens eletrônicas (e-mails, mensagens de celular) para qualquer membro da organização de TI, clientes e fornecedores, caso seja(m) atingida(s) condições pré-determinadas, como métricas de SLAs, data limite ( <i>deadlines</i> ) ou até mesmo qualquer outra condição lógica baseada no conteúdo das informações existentes no CMDB, ou no próprio Incidente, problema ou mudança;		
1.3.8.	Possuir controle e administração da qualidade do atendimento prestado aos usuários finais sobre a resolução de incidentes, requisições de mudanças e problemas, disponibilizando um questionamento on-line para os usuários sobre o serviço prestado;		

1.3.9.	Possuir uma interface para alteração e manipulação das tabelas e atributos de dados, sem a necessidade de acesso e alteração diretamente no sistema gerenciador de banco de dados;		
1.3.10.	Possuir funcionalidade de desenho, criação e alteração de formulários de registro de Incidentes de Clientes, Incidentes de Infra-estrutura, Problemas, Mudanças, Ordens de Serviço, Contratos, Serviços, SLAs, Organizações, Grupos de Trabalho, Pessoas, Itens de Configuração e as demais telas de cadastro de informação do sistema proposto. O desenvolvimento de formulários deverá ser efetuado de forma gráfica e por meio de recursos de Arrasta & Solta ( <i>drag &amp; drop</i> ) para a inclusão dos campos escolhidos e separadores. Essa funcionalidade deverá ser do tipo de interface gráfica ( <i>WYSIWYG - What You See Is What You Get</i> ), ou seja, deverá permitir a visualização do resultado final durante o desenvolvimento dos formulários;		
1.3.11.	Permitir a adição de novas tabelas, formulários e processos de fluxo de trabalho, por meio de uma interface amigável e sem a necessidade de alteração no código-fonte do software;		
1.3.12.	Gerar relatórios operacionais e gerenciais para cada um dos processos do ITIL. Admite-se ferramenta agregada desde que sem custos extras para a Câmara dos Deputados;		
1.3.13.	Possuir um quadro de avisos que possibilite que qualquer informação de interesse da Câmara dos Deputados seja divulgada para um ou mais grupos de usuários da solução, inclusive usuários finais;		

1.3.14.	As transações e modificações realizadas no sistema deverão ser registradas num histórico, a fim de possibilitar ao administrador do software a realização de auditoria;		
1.3.15.	Possuir um portal de atendimento que possibilite aos usuários da Câmara dos Deputados abrir chamados técnicos e acompanhar todo o processo de resolução e trâmite dos chamados a partir de qualquer estação de trabalho. O portal de atendimento também deve possibilitar aos usuários o acesso a <i>FAQs</i> (respostas a perguntas freqüentes) e a uma base de conhecimento única, na qual se possa pesquisar a solução de problemas por palavra-chave e por hierarquia de assuntos. O portal de atendimento deve possibilitar a visualização do quadro de avisos;		
1.3.16.	Ser compatível com Windows Server 2003;		
1.3.17.	Ser compatível com o Sistema Gerenciador de Banco de Dados <i>SQL Server 2000</i> ou <i>Oracle 10G</i> ;		
1.3.18.	Caso o software proposto necessite de servidor de aplicação para seu funcionamento, ele deverá ser compatível com o <i>Oracle Application Server</i> ;		
1.3.19.	Caso o produto não tenha a compatibilidade descrita no item anterior, a contratada deverá fornecer o servidor de aplicação apropriado à operação do produto, devidamente licenciado e dimensionado para atender a especificação constante do anexo 2;		
1.3.20.	A interface de usuário do software deverá estar na língua portuguesa do Brasil, não sendo admitido incluir possíveis traduções durante a sua implementação;		

1.3.21.	<p>A solução deve possuir capacidade de integração com outras soluções por meio de eventos bidirecionais, interagindo e mantendo atualizados processos, por pelo menos 03 (três) dos seguintes métodos operacionais:</p> <p><i>Web Services;</i>  <i>Java API;</i>  <i>via protocolo XML SOAP;</i>  <i>automação OLE;</i>  <i>DDE (Dynamic Data Exchange);</i>  <i>CLI (Command Line Interfaces);</i>  <i>Direct SQL (acesso direto a outras bases de dados);</i></p>		
1.3.22.	<p>O software deverá ser capaz de receber e tratar automaticamente informações provenientes do software livre de coleta de inventário CACIC - Configurador Automático e Coletor de Informações Computacionais que está instalado nas dependências da Câmara dos Deputados no ambiente Windows e banco de dados MySQL versão 04, ou outro que venha à substituí-lo;</p> <p>Caso não possa realizar o tratamento de informações provenientes do software CACIC, a contratada pode, opcionalmente, fornecer a ferramenta de coleta de inventário já integrada à solução ofertada;</p>		
1.3.23.	<p>A solução proposta deverá integrar-se com a ferramenta de CTI (<i>Computer Telephone Integration</i>) <i>Ericsson Solidus eCare</i> versão 4.1 para o PABX MD110, permitindo a identificação da chamada telefônica e do usuário, estabelecendo uma associação com dados cadastrais disponíveis no banco de dados a partir de um ID primário e disponibilizando tais informações</p>		

	automaticamente para o atendente de <i>service desk</i> ;		
1.3.24.	O software deve integrar-se ao software de gerenciamento de mudanças e configurações, <i>Star Team da Borland</i> ;		
1.3.25.	O software deve ser compatível e permitir a autenticação de usuários através de processos de <i>single sign-on</i> baseado no Microsoft <i>Active Directory</i> ;		
1.3.26.	<p>A solução de gerenciamento de serviços de TI deve integrar-se ao software de acesso remoto a estação de trabalho, <i>Remote Administrator 2.1</i> da empresa <i>Famatech</i>. Para essa integração deve-se inserir o link da ferramenta de acesso remoto no formulário de cadastramento de incidentes do software proposto e o envio das informações (IP ou nome da máquina) por meio do sistema de gerenciamento de serviços de TI para acesso remoto à estação de trabalho do usuário.</p> <p>A contratada pode, opcionalmente, fornecer a função acesso remoto a estação de trabalho por meio de outra ferramenta já integrada à solução;</p>		
1.3.27.	<p>O software deve integrar-se ao software <i>Unicenter Software Delivery</i> na versão 3.2, da empresa <i>Computer Associates</i>, ou outro que venha a substituí-lo, enviando todas as informações necessárias para a distribuição automática de arquivos ou softwares para estações de trabalho da Câmara dos Deputados.</p> <p>A contratada pode, opcionalmente, fornecer a função de distribuição de softwares ou arquivos por meio de outra ferramenta já integrada à</p>		

	solução.		
--	----------	--	--

Brasília, de 2007.

---

Representante legal da empresa

Brasília, 29 de outubro de 2007.

José Martinichen Filho  
Pregoeiro

**ANEXO N. 8**  
**PREGÃO ELETRÔNICO N. 118/07**  
**CÓPIA DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO DE ENTRADA DOS DADOS DA PROPOSTA**

Enviar Proposta - Microsoft Internet Explorer provided by Câmara dos Deputados

CÂMARA DOS DEPUTADOS - COMPRAIS ELETRÔNICAS

Item : 1 - DETALHES

Entre com a proposta (R\$):

Declaro conhecer e aceitar as normas reguladoras e as exigências do Edital do presente certame licitatório.

ENVIAR PROPOSTA FECHAR

Conduido Intranet local

**Informar o **PREÇO GLOBAL** oferecido para o item, sem digitar vírgulas.**  
Exemplos: a) se o valor é R\$ 1,45 digite **145**  
b) se o valor é R\$ 10,00 digite **1000**

Ao clicar no botão “Enviar Proposta” será exibida uma tela para apresentar o valor da proposta **para o item**.  
Após preencher o valor da proposta para o item e assinalar a declaração, clicar com o mouse sobre o botão “Enviar Proposta”

É necessário assinalar a declaração de que conhece e aceita as normas reguladoras e as exigências do Edital.

Brasília, 29 de outubro de 2007.

José Martinichen Filho  
Pregoeiro

**ANEXO N. 9**  
**PREGÃO ELETRÔNICO N. 118/07**  
**TABELA DE MULTAS**

Para efeito de aplicação de multas, à inobservância das obrigações constantes do Edital, são atribuídos graus com porcentagem sobre o valor total do item contratado e estabelecidas hipóteses de infrações, conforme tabela abaixo.

<b>GRAU</b>	<b>CORRESPONDÊNCIA SOBRE O VALOR DO CONTRATO</b>
1	0,032%
2	0,062%
3	0,31%
4	0,4%
5	0,5%

**1. DAS INFRAÇÕES E PENALIDADES CORRESPONDENTES**

- 1.1. Deixar de:
- 1.1.1. Promover programa de capacitação operacional básica e avançada do produto dentro do prazo estipulado, por dia de atraso; 3
  - 1.1.2. Promover correções decorrentes da constatação de inadequações ou deficiências do produto em relação às condições mínimas obrigatórias da especificação técnica, por dia de atraso; 2
  - 1.1.3. Cumprir instrução do órgão fiscalizador para a execução dos serviços, por ocorrência; 3
  - 1.1.4. Cumprir quaisquer obrigações estipuladas no Título 5 do Anexo n. 1 - das disposições gerais - para as quais não tenham sido previstas penalidades específicas, por ocorrência; 5
  - 1.1.5. Promover correções de defeitos (“bugs”) no *software* dentro do prazo estipulado para início e fim das atividades de manutenção, conforme estipulado no Anexo n. 4 deste edital, por dia de atraso; 3
  - 1.1.6. Cumprir quaisquer obrigações estipuladas nos Títulos 1 e 2 do Anexo n. 4 - dos serviços de suporte técnico - para as quais não tenham sido previstas penalidades específicas, por ocorrência; 5
  - 1.1.7. Cumprir o prazo de execução do projeto, conforme estipulado no Anexo n. 5, por dia de atraso; 1
  - 1.1.8. Cumprir quaisquer obrigações estipuladas no Anexo n. 5 - da instalação e execução do projeto - para as quais não tenham sido previstas penalidades específicas, por ocorrência; 4

- 1.1.9. Cumprir quaisquer obrigações estipuladas no Anexo n. 6 - do programa de capacitação operacional - para as quais não tenham sido previstas penalidades específicas, por ocorrência. **4**
- 1.1.10. Cumprir com outras exigências e/ou obrigações contratuais, ou legais, ou incorrer em qualquer outra falta para a qual não se previu multa diversa, por ocorrência; **1**

Brasília, 29 de outubro de 2007.

José Martinichen Filho  
Pregoeiro

**ANEXO N. 10**  
**PREGÃO ELETRÔNICO N. 118/07**  
**ORÇAMENTO ESTIMADO**

Subitem	Descrição	Quantidade	Preço Unitário Médio R\$	Preço Total Médio R\$
1.1	<b>LICENÇAS DO SOFTWARE</b>			
1.1.1	Licenças para uso do software para atendimento de primeiro nível	42 Licenças	8.804,07	369.770,94
1.1.2	Licenças para uso do software para atendimento de segundo nível	40 Licenças	8.804,07	352.162,80
1.2	<b>SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO</b>			
1.2.1	Consultoria e instalação	630 dias	877,19	552.629,70
1.3	<b>CAPACITAÇÃO OPERACIONAL</b>			
	Capacitação operacional básica	24 (alunos)	832,28	19.974,72
	Capacitação operacional avançada	08 (alunos)	1.685,39	13.483,12
1.4	<b>SUPORTE TÉCNICO</b>	24 meses	1.401,02	33.624,48
<b>PREÇO GLOBAL DA SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI</b>				<b>R\$ 1.341.645,76</b>

Brasília, 29 de outubro de 2007.

José Martinichen Filho  
 Pregoeiro

**ANEXO N° 11**  
**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 118/07**  
**MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

Atestamos para os devidos fins que a empresa **[Razão Social da Empresa Licitante]**, inscrita no CNPJ sob o N. **[CNPJ da Empresa Licitante]**, estabelecida na **[endereço da Empresa Licitante]**, forneceu para esta empresa/entidade **[Razão Social da Empresa Emitente do atestado]**, inscrita no CNPJ sob o N. **[CNPJ da Empresa Emitente do atestado]**, situada no **[endereço da Empresa Emitente do atestado]**, serviço(s) cotado(s), abaixo especificado(s), no período de **(\_\_ / \_\_ / \_\_ a \_\_ / \_\_ / \_\_)**:

- **SERVIÇOS EXECUTADOS:** (descrever o serviço fornecido)
- **VALOR GLOBAL (R\$):**..... (se possível).

Atestamos ainda, que tal(is) fornecimento(s) está(ão) sendo / foi(ram) executado(s) satisfatoriamente, não existindo, em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

---

Local e Data

---

[Nome do Representante da Empresa Emitente]  
Cargo / Telefone

Observação: emitir em papel timbrado da empresa/entidade ou identificá-la logo abaixo ou acima do texto, com Nome, CNPJ, Endereço, telefones, fax e e-mail;

Brasília, 29 de outubro de 2007.

José Martinichen Filho  
Pregoeiro

## ANEXO N. 12

### PREGÃO ELETRÔNICO N. 118/07

#### MINUTA DO CONTRATO

#### CONTRATO N. (MINUTA)

CONTRATO CELEBRADO ENTRE A CÂMARA DOS DEPUTADOS E A (ADJUDICATÁRIA) PARA FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, PARA AUTOMAÇÃO DAS ROTINAS DO CENTRO DE INFORMÁTICA DA CÂMARA DOS DEPUTADOS.

Ao(s) dia(s) do mês de de dois mil e sete, a CÂMARA DOS DEPUTADOS, situada na Praça dos Três Poderes, nesta Capital, inscrita no CNPJ sob o n. 00.530.352/0001-59, daqui por diante denominada CONTRATANTE, e neste ato representada por seu Diretor-Geral, o senhor SÉRGIO SAMPAIO CONTREIRAS DE ALMEIDA, brasileiro, casado, residente e domiciliado em Brasília-DF, e a (ADJUDICATÁRIA), situada no (endereço e cidade), inscrita no CNPJ sob o n. , daqui por diante denominada CONTRATADA, e neste ato representada por seu (cargo na empresa), o senhor (nome e qualificação), residente e domiciliado em (cidade), perante as testemunhas que este subscrevem, acordam em celebrar o presente Contrato, em conformidade com o processo em referência, com as disposições contidas na Lei n. 8.666, de 21/06/93, e alterações posteriores, daqui por diante denominada simplesmente LEI, na Lei n. 10.520, de 17/07/02, no Regulamento dos Procedimentos Licitatórios da Câmara dos Deputados, aprovado pelo Ato da Mesa n. 80, de 07/06/01, publicado no D.O.U. de 05/07/01, doravante denominado simplesmente REGULAMENTO, e com o Edital do Pregão Eletrônico n. 118/07 e seus Anexos, observadas as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto do presente Contrato é o fornecimento de Solução Integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação, fundamentada nas melhores práticas da biblioteca ITIL – *Information Technology Infrastructure Library*, compreendendo o fornecimento de licenças de *software*, dos serviços necessários à sua plena implementação, de capacitação operacional e de serviços de suporte técnico para a Câmara dos Deputados, de acordo com as quantidades e especificações técnicas descritas nos Anexos n.s 2 e 3 ao Edital do Pregão Eletrônico n. 118/07 e demais exigências e condições expressas no referido Edital e em seus Anexos.

Parágrafo primeiro – Fazem parte do presente Contrato, para todos os efeitos:

- a) Edital do Pregão Eletrônico n. 118/07 e seus Anexos;
- b) Ata da Sessão Pública do Pregão Eletrônico n. 118/07;
- c) Proposta da CONTRATADA, datada de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

Parágrafo segundo – A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor decorrente do presente Contrato, em razão de inclusão ou exclusão de componentes do objeto, sem modificação de preços e demais condições constantes de sua proposta, em conformidade com o artigo 65, §1º, da LEI, correspondente ao artigo 113, §1º, do REGULAMENTO, e previsto no subitem 1.2 do Título 1 do referido Edital. As supressões além desse limite são facultadas por acordo entre as partes, em conformidade com o artigo 65, §2º, inciso II, da LEI, correspondente ao artigo 113, §2º, do REGULAMENTO.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

O objeto deste Contrato deverá obedecer rigorosamente às especificações técnicas descritas no Anexo n. 3 ao Edital do Pregão Eletrônico n. 118/07.

## **CLÁUSULA TERCEIRA – DA EXECUÇÃO DO PROJETO**

As ações referentes à execução do projeto do fornecimento/serviços objeto deste Contrato obedecerão às orientações apresentadas no Anexo n. 5 ao Edital do Pregão Eletrônico n. 118/07.

Parágrafo primeiro – O prazo de execução dos serviços pela CONTRATADA será de, no máximo, 630 (seiscentos e trinta) dias corridos, contado a partir da data de assinatura do presente Contrato, com observância ao Cronograma de Encadeamento das Fases constante do Título 2 do Anexo n. 5 ao Edital do Pregão Eletrônico n. 118/07.

Parágrafo segundo – As fases de execução do projeto, descritas no Título 1 do Anexo n. 5 ao Edital do Pregão Eletrônico n. 118/07, são as dispostas a seguir:

- a) Fase 1 – Entrega dos componentes e reunião preparatória;
- b) Fase 2 – Instalação e configuração da solução de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação;
- c) Fase 3 – Testes e homologação da solução e programa de capacitação operacional avançada.

Parágrafo terceiro – A entrega dos componentes, constante da Fase 1 do Cronograma de Encadeamento das Fases, deverá ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a contar da data de assinatura deste Contrato, devendo ser observados os quantitativos de licenças para uso do software ofertados na PROPOSTA.

Parágrafo quarto – Os componentes deverão ser entregues em dia de expediente normal da Câmara dos Deputados, no horário das 9h às 11h30 e das 14h às 17h30, nos locais a serem indicados pelo Centro de Informática.

Parágrafo quinto – É da responsabilidade da CONTRATADA o transporte vertical e horizontal dos componentes até os locais indicados pelo Centro de Informática.

Parágrafo sexto – Os serviços de instalação e execução do projeto, constantes da Fase 2 do Cronograma de Encadeamento das Fases, serão supervisionados pelo Centro de Informática, que indicará o ambiente para a instalação da solução fornecida, utilizando-se a infra-estrutura disponível.

Parágrafo sétimo – O programa de capacitação operacional avançada, constante da Fase 3 do Cronograma referido no parágrafo anterior e descrito no Anexo n. 6 ao Edital do Pregão Eletrônico n. 118/07, habilitará os técnicos do Centro de Informática ao uso pleno de todos os recursos da solução implantada, permitindo o completo domínio da solução sobre os seus processos de gerenciamento, administração e adaptação desta.

Parágrafo oitavo – O aceite definitivo do projeto, após a conclusão da Fase 3 do Cronograma de Encadeamento das Fases, será concedido após o aceite provisório de todas as fases anteriores.

Parágrafo nono – O prazo de execução dos serviços (Fases 1 a 3 do Cronograma de Encadeamento das Fases), previsto no parágrafo primeiro desta Cláusula, destina-se a ações de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, não incluindo os dias despendidos pelo órgão fiscalizador para as análises e aferições necessárias à concessão dos aceites provisórios.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DA GARANTIA DE FUNCIONAMENTO**

A CONTRATADA deverá garantir o objeto deste Contrato pelo prazo de, no mínimo, 24 (vinte e quatro) meses, contado a partir da data do aceite definitivo, conforme previsto no Título 5 do Anexo n. 1 ao Edital do Pregão Eletrônico n. 118/07.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO**

Durante o prazo de garantia de funcionamento previsto na Cláusula Quarta deste Contrato, serão prestados serviços de suporte técnico pela CONTRATADA, com observância ao disposto no Anexo n. 4 ao Edital do Pregão Eletrônico n. 118/07.

Parágrafo único – Os serviços de suporte técnico compreenderão manutenção corretiva e atualização do *software*, às expensas da CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Constituem obrigações da CONTRATADA aquelas enunciadas no Edital do Pregão Eletrônico n. 118/07, além daquelas determinadas pelo órgão fiscalizador, em caráter complementar, visando à perfeita execução do objeto do presente Contrato.

Parágrafo primeiro – Todas as obrigações trabalhistas, inclusive aquelas relativas ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS e à Previdência Social, são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, como única empregadora da mão-de-obra utilizada para os fins estabelecidos no presente Contrato.

Parágrafo segundo – A CONTRATADA responderá integral e exclusivamente por eventuais reclamações trabalhistas de seu pessoal, mesmo na hipótese de ser a UNIÃO (Câmara dos Deputados) açãoada diretamente como co-Reclamada.

Parágrafo terceiro – A CONTRATADA fica obrigada a apresentar à CONTRATANTE, sempre que expire o prazo de validade, a Certidão Negativa de Débito junto ao INSS – CND, o Certificado de Regularidade do FGTS – CRF e a Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União.

Parágrafo quarto – A não apresentação das Certidões e do Certificado, na forma mencionada no parágrafo anterior, implicará o descumprimento de cláusula contratual, podendo, inclusive, ensejar a rescisão do Contrato, nos termos do art. 78 da Lei n. 8.666/93.

Parágrafo quinto – A CONTRATADA ficará obrigada a reparar, corrigir, refazer ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto do Contrato em que se

verificarem imperfeições, vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços ou de materiais empregados, por exigência do órgão fiscalizador, que lhe assinará prazo compatível com as providências ou reparos a realizar.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES**

Pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais, execução insatisfatória do fornecimento/serviços, omissão ou outras faltas mencionadas no Título 13 do Edital do Pregão Eletrônico n. 118/07, bem como no Anexo n. 9 ao mesmo Edital, serão aplicadas à CONTRATADA as multas e demais penalidades previstas nos respectivos dispositivos editalícios, observadas as condições neles indicadas.

## **CLÁUSULA OITAVA – DO PREÇO E DO PAGAMENTO**

O preço total do presente Contrato é de R\$ (valor numérico e por extenso), considerando-se os preços unitários constantes da proposta da CONTRATADA.

Parágrafo primeiro – O pagamento dos componentes e dos serviços descritos nas Fases 1 a 3 do Anexo n. 5 ao Edital do Pregão Eletrônico n. 118/07, devidamente entregues à Câmara dos Deputados e por esta aceitos definitivamente, será feito conforme o disposto no Cronograma de Encadeamento das Fases, constante do subitem 2.1 do Título 2 do Anexo n. 5 ao referido Edital, por meio de depósito em conta corrente da CONTRATADA, em agência bancária indicada, mediante a apresentação, em duas vias, de nota fiscal/fatura discriminada, após atestaçāo pelo órgão fiscalizador.

Parágrafo segundo – O pagamento dos serviços da garantia de funcionamento prevista no Título 5 do Anexo n. 1 ao Edital do Pregão Eletrônico n. 118/07, devidamente prestados à Câmara dos Deputados e por esta aceitos definitivamente, será efetuado em parcelas mensais e iguais, conforme o subitem 2.2 do Título 2 do Anexo n. 5 ao referido Edital, não se admitindo o pagamento antecipado sob qualquer pretexto.

Parágrafo terceiro – O pagamento de cada parcela será feito por meio de depósito em conta corrente da CONTRATADA, em agência bancária indicada, mediante a apresentação, em duas vias, de nota fiscal/fatura discriminada, emitida no mês subsequente ao da prestação dos serviços, para atestaçāo pelo órgão fiscalizador. A instituição bancária, a agência e o número da conta deverão ser mencionados na nota fiscal/fatura.

Parágrafo quarto – A nota fiscal/fatura deverá vir acompanhada da Certidão Negativa de Débito junto ao INSS – CND e do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, ambos dentro dos prazos de validade neles expressos.

Parágrafo quinto – O pagamento será feito com prazo não superior a 30 (trinta) dias, contado a partir do aceite definitivo do material/serviço e da comprovação da regularidade da documentação fiscal apresentada, prevalecendo a data que ocorrer por último.

Parágrafo sexto – Quando aplicável, o pagamento efetuado pela Câmara dos Deputados estará sujeito às retenções de que tratam o artigo 31 da Lei n. 8.212, de 1991, com a redação dada pela Lei n. 9.711, de 1998, o artigo 64 da Lei n. 9.430, de 1996, e demais dispositivos legais que obriguem a retenção de tributos.

Parágrafo sétimo – Estando a CONTRATADA isenta das retenções referidas no parágrafo anterior, a comprovação deverá ser anexada à respectiva fatura.

## **CLÁUSULA NONA – DA GARANTIA**

Para segurança do cumprimento de suas obrigações, a CONTRATADA prestou garantia de R\$ (valor numérico e por extenso), correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, em conformidade com o disposto no artigo 56 da LEI, c/c o artigo 93 do REGULAMENTO, e nos termos do Título 12 do Edital do Pregão Eletrônico n. 118/07.

### **CLÁUSULA DÉCIMA – DA CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

A despesa com a execução do presente Contrato, objeto da Nota de Empenho n. 2007NE \_\_\_\_\_, correrá à conta da seguinte classificação orçamentária:

- Programa de Trabalho:  
01031055340610001 – Processo Legislativo – Nacional
- Natureza da Despesa:  
3.0.00.00 – Despesas Correntes  
3.3.00.00 – Outras Despesas Correntes  
3.3.90.00 – Aplicações Diretas  
3.3.90.39 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica

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

O presente Contrato terá vigência de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ a \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, ou seja, até o término do prazo da garantia de funcionamento prevista na Cláusula Quarta deste Contrato.

Parágrafo único – O presente Contrato poderá ser rescindido nos termos das disposições contidas nos artigos 77 a 80 da LEI, correspondentes aos artigos 125 a 128 do REGULAMENTO.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO ÓRGÃO FISCALIZADOR**

Considera-se órgão fiscalizador do presente Contrato o Centro de Informática da Câmara dos Deputados, localizado no 11º andar do Edifício Anexo I, que indicará o servidor responsável pelos atos de acompanhamento e fiscalização desta contratação.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO FORO**

Fica eleito o foro da Justiça Federal em Brasília, Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, para decidir demandas judiciais decorrentes do cumprimento deste Contrato.

E por estarem assim de acordo, as partes assinam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, para um só efeito, com 6 (seis) folhas cada, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

Brasília, \_\_\_\_\_ de 2007.

Pela CONTRATANTE:

Pela CONTRATADA:

Sérgio Sampaio Contreiras de Almeida (nome)  
Diretor-Geral (cargo)  
CPF n. 358.677.601-20 (CPF)

Testemunhas: 1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

Brasília, 29 de outubro de 2007.

José Martinichen Filho  
Pregoeiro