



## TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL DIRETORIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO PREGÃO Nº 44/2008

**TIPO:** Menor Preço

**REGIDO PELA LEI N.ºs** 8.666/93 e alterações posteriores, LC nº 123/06, Lei nº 10.520/02, Decreto nº 23.460/02, Decreto nº 3.555/00, no que couber e demais legislações aplicáveis.

**DATA DO RECEBIMENTO DA PROPOSTA DE PREÇOS:** 18/09/2008.

**HORÁRIO DE INÍCIO:** 15:00 horas

**LOCAL DA REUNIÃO:** Seção de Licitação e Contrato, 3º andar do Edifício Anexo

### CAPÍTULO I - DO OBJETO

1.1 A presente licitação tem como objeto a contratação de empresa para fornecimento de solução integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação, para automação das rotinas do Núcleo de Informática e Processamento de Dados do TCDF, compreendendo o fornecimento da ferramenta de *software*, a instalação e personalização da ferramenta ofertada, os serviços de análise da maturidade de processos, levantamento e desenho de serviços de TI para a gestão de incidentes, problemas, mudança e configuração, de acordo com as especificações e condições dos Anexos I e II deste Edital.

### CAPÍTULO II - DAS LICITANTES

2.1 Somente poderão apresentar propostas as empresas legalmente estabelecidas, especializadas no ramo e que satisfaçam as condições deste Edital.

2.2 Não poderão participar desta licitação consórcio de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição e empresas que, por qualquer motivo, tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública ou suspensas temporariamente pelo TCDF ou ainda impedidas de licitar com o GDF, nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/02.

### CAPÍTULO III – DO CREDENCIAMENTO DOS REPRESENTANTES

3.1 Até a abertura da sessão, os licitantes interessados deverão credenciar representante.

3.2 Para o credenciamento deverão ser observadas as seguintes regras:

**a)** local: Seção de Licitação e Contrato – 3º andar do Ed. Anexo do TCDF;

**b)** horário: **dia 18/09/2008**, das 14h30 até a abertura da sessão;

**c)** forma de credenciamento:

**c.1)** entrega dos documentos da empresa licitante previstos no art. 28, II, III e IV da Lei nº 8.666/93;

**c.2)** entrega de documento de credenciamento outorgado pelo licitante, no qual sejam indicados os poderes para:

**c.2.1)** gerenciar a empresa; ou

**c.2.2)** representar a empresa licitante em licitações, formular propostas, lances e recorrer;

**c.3)** apresentação de documento que nos termos da Lei seja suficiente para comprovar a identidade do credenciado;

**c.4)** As microempresas e empresas de pequeno porte que comprovarem esta condição, poderão fazer uso do benefício previsto no art. 43 da Lei Complementar nº 123/2006.

**d)** as decisões pertinentes a credenciamento serão da competência do pregoeiro, que as motivará na ata, imediatamente após a abertura da sessão;

**e)** as decisões pertinentes a credenciamento somente serão passíveis de recurso, após a declaração do vencedor, nos termos do art. 4º, XVIII, a Lei nº 10.520/02;

**f)** acolhido o recurso, importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.



3.3 O credenciamento far-se-á por meio de instrumento público de procuração ou instrumento particular com firma reconhecida. Em sendo sócio, proprietário, dirigente ou assemelhado da empresa proponente, é suficiente a apresentação de cópia do respectivo estatuto ou contrato social, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

#### **CAPÍTULO IV – DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO**

4.1 A reunião para recebimento e abertura dos envelopes contendo a Proposta de Preço e documentos de habilitação, será pública, dirigida por um Pregoeiro, na data, local e horário indicados neste edital.

4.2 Na mesma data, local e hora marcados, antes do início da sessão, os interessados deverão comprovar, através de instrumento próprio, poderes para formulação de ofertas e lances verbais, nos termos do art. 11, inciso IV, do Decreto nº 3.555/2000, e para a prática dos demais atos do certame, conforme disposto no Capítulo III deste Edital.

4.3 Após a abertura da sessão pelo pregoeiro, não mais serão admitidos novos proponentes.

4.4 Aberta a sessão pelo pregoeiro, serão prestados os esclarecimentos sobre a condução do certame, e os interessados ou seus representantes:

- a) apresentarão declaração dando ciência de que cumprem plenamente os requisitos de habilitação;
- b) entregarão os envelopes de proposta de preços e de documentos de habilitação, em envelopes lacrados e rubricados no fecho, contendo em suas partes externas e frontais, em caracteres destacados, os seguintes dizeres:

**Tribunal de Contas do Distrito Federal**  
**Razão Social da Empresa**  
**Envelope Nº 01 – Proposta de Preço**

**Tribunal de Contas do Distrito Federal**  
**Razão Social da Empresa**  
**Envelope Nº 02- Documentos de Habilitação**

4.5 Em seguida, proceder-se-á a imediata abertura e à verificação da conformidade das propostas com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório.

4.6 As propostas que atenderem aos requisitos do edital, no exame de conformidade, serão selecionadas para a fase subsequente.

4.7 Havendo mais de uma proposta selecionada, o pregoeiro passará à fase de lances, observando-se o seguinte:

- a) os lances deverão ser distintos, sucessivos e decrescentes;
- b) o pregoeiro poderá estabelecer, no início dessa fase, o intervalo mínimo entre os lances;
- c) necessitando o credenciado de consulta à empresa, o pregoeiro decidirá a respeito;
- d) o uso de telefone celular e outros aparelhos de comunicação para consulta terá tempo limitado de uso e é de exclusiva responsabilidade e ônus dos licitantes.

4.8 Na fase de lances, o autor da proposta com oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela poderão fazer novos lances verbais e sucessivos, até a proclamação do vencedor.

4.9 Não havendo pelo menos 3 (três) ofertas nas condições definidas no inciso anterior, poderão os autores das melhores propostas, até o máximo de 03 (três), oferecer novos lances verbais e sucessivos, quaisquer que sejam os preços oferecidos.

4.10 Não cabe desistência de proposta após a abertura do envelope, nem retratação ou desistência de lances após o registro pelo pregoeiro.

4.11 Para julgamento e classificação das propostas será adotado o critério de menor preço, observados os prazos máximos para fornecimento, as especificações técnicas e parâmetros mínimos de desempenho e qualidade definidos no edital.

4.12 Examinada a proposta classificada em primeiro lugar, quanto ao objeto e valor, caberá ao pregoeiro decidir motivadamente a respeito de sua aceitabilidade.

4.13 Encerrada a etapa competitiva e ordenadas as ofertas, o pregoeiro procederá à abertura do invólucro contendo os documentos de habilitação do licitante que apresentou a melhor proposta, para



verificação do atendimento das condições fixadas no edital, observado o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006.

4.14 A habilitação far-se-á com a comprovação de que atende às exigências deste Edital, Capítulo VI.

4.15 Verificado o atendimento das exigências fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

4.16 Se a oferta não for aceitável ou se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.

4.17 Nas situações previstas nos itens 4.12 e 4.16, o pregoeiro poderá negociar diretamente com o proponente para que seja obtido preço melhor.

4.18 Da reunião lavrar-se-á ata circunstanciada assinada pelo Pregoeiro e licitantes presentes.

4.19 Verificando-se, no curso da análise, o descumprimento de requisitos estabelecidos neste edital e seus anexos, a proposta será desclassificada.

4.20 O pregoeiro, na fase de julgamento, poderá promover quaisquer diligências julgadas necessárias à análise das propostas e da documentação, devendo os licitantes atenderem às solicitações no prazo por ele estipulado, contado do recebimento da convocação.

## **CAPÍTULO V - DAS PROPOSTAS DE PREÇOS**

5.1 A proposta, sob pena de desclassificação, deverá:

- a) ser apresentada em envelope fechado, indicando em sua parte externa a razão social da empresa e o número deste Pregão, conforme referido no Capítulo IV;
- b) ser datilografada ou impressa, sem emenda ou rasura, datada e assinada e, preferencialmente, em duas vias;
- c) apresentar especificação clara e detalhada do produto/serviço ofertado e que atenda às exigências do Anexo I deste Edital;
- d) indicar preço da proposta, detalhada conforme previsto no item 8 do Anexo I deste Edital, em moeda nacional, em algarismo e, preferencialmente, por extenso;
- e) indicar que concorda com os prazos de entrega previstos no Cronograma Físico Financeiro do Anexo I deste Edital;
- f) indicar prazo de validade da proposta de, no mínimo, 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da entrega do envelope;
- g) apresentar documentação original do fabricante do *software* com as informações que comprovem o perfeito atendimento aos requisitos listados no item 3 do Anexo I;
- h) incluir declaração de que a empresa possui, ou possuirá ao tempo da contratação, um serviço telefônico para atendimento e suporte técnico, por meio de ligação local em Brasília, ligação gratuita (0800) ou ligação a cobrar.
- i) opcionalmente, conter endereço, CNPJ, nº telefone e do fax, bem como o nº do banco, da agência e da conta para efeito de emissão de Nota de Empenho e posterior pagamento.

5.2 O preço cotado deve incluir todos os tributos, taxas, encargos sociais, fretes, embalagens, seguros e quaisquer outras despesas que incidam sobre o objeto desta licitação.

5.3 No caso de discordância entre o preço unitário e o total, prevalecerá o primeiro; ocorrendo discordância entre o valor em algarismo e por extenso, prevalecerá este último.

5.4 Se a proposta for omissa quanto aos prazos estabelecidos nas alíneas “e” e “f” deste Capítulo, os prazos ali mencionados serão considerados como se nela constassem, não sendo, portanto, motivo de desclassificação da licitante.

5.5 A cotação apresentada e levada em conta, para efeito de julgamento será de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

5.6 Caso a contratada não cumpra as obrigações previstas neste ato convocatório ou outras por ela ofertadas estará sujeita às penalidades previstas no Capítulo XII.

## **CAPÍTULO VI - DA HABILITAÇÃO**

6.1 Os documentos de habilitação deverão ser entregues em envelope separado, devidamente fechado e rubricado no fecho, identificado conforme indicado neste edital.

6.2 Para participar da presente licitação, o licitante deverá apresentar, em plena validade, os seguintes documentos:



- a) Certidão Negativa de Débitos (CND) para com a Previdência Social, expedida pelo INSS, para contratação com o serviço público, em plena validade;
- b) Certificado de Regularidade do FGTS, expedido pela CEF, em plena validade;
- c) Certidão Negativa de Débitos, emitida pela Secretaria da Fazenda e Planejamento do GDF, em plena validade, para empresas com estabelecimento no Distrito Federal. Para empresas sem matriz ou filial no DF, apresentar prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal de seu domicílio ou sede, somente para os tributos relativos à atividade licitada, nos termos do art. 193 do Código Tributário Nacional.
- d) Declaração de que, à época da assinatura do contrato, disponibilizará, para cada perfil descrito no item 8 do Anexo I, pelo menos um técnico, sendo **vedada** a acumulação de funções, exceto para o previsto no item 8.3.1 daquele Anexo;
- e) Atestado de Capacidade Técnica, comprovando que executou fornecimento de solução integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação, conforme descrito no objeto deste Edital, para Administração Pública ou Empresa Privada.

6.3 Os documentos necessários para esta licitação poderão ser apresentados em original, cópia autenticada por cartório competente, por servidor da Administração, publicação em órgão da imprensa oficial, ou pela Internet, nos casos em que o órgão responsável pela emissão do documento disponibilizar sua consulta.

6.4 A não-apresentação dos documentos constantes das letras “a” e “b” do item 6.2, não implicará em inabilitação do licitante, salvo se não houver possibilidade de consulta dos documentos, via Internet.

6.5 O licitante que deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame estará sujeito às penalidades dispostas no art. 7º da Lei. 10.520/02.

## **CAPÍTULO VII- DA IMPUGNAÇÃO E RECURSO**

7.1 Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o ato convocatório do pregão. Na contagem de prazos deve ser observado o disposto no art. 110 da Lei nº 8.666/93.

7.2 A apresentação de impugnação contra o presente edital será processada e julgada na forma e nos prazos previstos no art. 12 do Regulamento da Licitação na Modalidade de Pregão, devendo ser entregue diretamente ao pregoeiro, na Seção de Licitação e Contrato, 3º Andar do Edifício Anexo do TCDF.

7.3 Acolhida a petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

7.4 A entrega da proposta, sem que tenha sido tempestivamente impugnado o presente edital, implicará na plena aceitação, por parte dos interessados, das condições nele estabelecidas.

7.5 As impugnações dos licitantes contra atos dos seus concorrentes somente poderão ser formuladas durante essa reunião.

7.6 A impugnação de interessados contra as ofertas e os documentos apresentados pelos licitantes deverá ser feita nessa reunião, exclusivamente pelas pessoas credenciadas para representar as empresas em nome das quais pretendam registrar as impugnações.

7.7 Dos atos do pregoeiro neste processo licitatório cabem recurso, a ser interposto no final da sessão pública, com registro em ata da síntese das suas razões e contra-razões, podendo os interessados juntar memoriais no prazo de 3 (três) dias úteis.

7.8 O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

7.9 Se não reconsiderar sua decisão o pregoeiro submeterá o recurso, devidamente informado, à consideração da autoridade competente, que proferirá decisão definitiva antes da homologação do procedimento.

7.10 Os memoriais dos recursos e contra-razões deverão dar entrada na Seção de Licitação e Contrato do TCDF.

7.11 Os autos permanecerão com vista franqueada aos interessados no mesmo local indicado no item anterior.

## **CAPÍTULO VIII - DO CONTRATO**

8.1 O Contrato obedecerá ao disposto neste Edital e às normas contidas no Capítulo III da Lei nº 8.666/93, e deverá ser assinado pela empresa vencedora no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados



da data da convocação, podendo este prazo ser prorrogado uma vez, por igual período, de acordo com o § 1º do art. 64 da Lei 8.666/93.

8.2 Quando a licitante vencedora não assinar o Termo de Contrato no prazo e condições estabelecidos no item 8.1, o contratante poderá convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

8.3 É vedada a subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto deste edital.

8.4 O Contrato só será assinado após a comprovação, por parte da licitante vencedora, de que possui em seu quadro de pessoal, profissionais com qualificação compatível com os perfis definidos no item 8. EQUIPE DE INSTALAÇÃO E EXECUÇÃO DO PROJETO do Anexo I deste Edital, bem como possuir o serviço disposto no item 5.1 do mesmo Anexo.

### **CAPÍTULO IX - DO RECEBIMENTO DO OBJETO**

9.1 O objeto da licitação será recebido pelo Núcleo de Informática e Processamento de Dados - NIPD, por servidor designado pela administração da seguinte forma:

I - Provisoriamente, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com a especificação; e

II - Definitivamente, após verificação da qualidade dos programas entregues e a consequente aceitação.

### **CAPÍTULO X - DO PAGAMENTO**

10.1 Ocorrendo o adimplemento da obrigação contratual ou sua parcela, conforme disposto no Cronograma Físico-Financeiro (item 6 do Anexo I), a contratada protocolizará junto ao contratante Nota Fiscal que, após a devida atestação e regular liquidação, será objeto de pagamento a ser processado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, mediante Ordem Bancária creditada em conta corrente indicada pela contratada.

10.2 Para que seja efetivado o pagamento deverá ser verificada a regularidade da empresa perante a SEFP/DF. Nesse sentido, é necessária a apresentação da Certidão Negativa de Débitos (cópia autenticada em cartório ou acompanhada de original), emitida pela Secretaria de Fazenda e Planejamento/GDF, em plena validade, caso a apresentada na habilitação esteja vencida.

10.3 Se a contratada for optante pelo Simples Nacional, essa condição deverá ser informada na Nota Fiscal/Fatura, sob pena de ter retido na fonte os tributos incidentes sobre a operação, relacionados no art. 13 da Lei Complementar nº 123/2006.

10.4 Havendo erro no documento de cobrança, ou outra circunstância que impeça a liquidação da despesa, a mesma ficará pendente e o pagamento sustado até que a contratada providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus por parte do contratante.

10.5 Caso o contratante não cumpra o prazo estipulado no item 10.1, pagará à contratada atualização financeira de acordo com a variação do IGP-DI da Fundação Getúlio Vargas, proporcionalmente aos dias de atraso.

10.6 Quando a Contratada não providenciar o reforço da garantia ou não revalidá-la, em conformidade com o previsto no item 15.6, os pagamentos ficarão retidos até a regularização da situação.

### **CAPÍTULO XI – DO REAJUSTE DE PREÇOS**

11.1 O valor da manutenção e suporte será reajustado anualmente pela variação acumulada do INPC, ou outro índice que vier a substituí-lo, ocorrida no período compreendido entre a data da entrega da proposta e a data de aniversário de apresentação da proposta, e será calculado mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$R = V \cdot \left( \frac{I_1 - I_0}{I_0} \right)$$

onde:

R → valor do reajustamento;

V → valor de manutenção e suporte;



$I_1$  → nº índice do INPC relativo a data em que o contrato completar aniversário da apresentação da proposta;  
 $I_0$  → nº índice do INPC relativo a data de entrega da proposta;

11.2 Para cálculo de  $I_1$ , será aplicada a seguinte fórmula:

$$I_1 = I_A + d_1 \cdot \left( \frac{I_B - I_A}{D_1} \right)$$

onde:

$I_1$  → nº índice do INPC relativo a data em que o contrato completar aniversário da apresentação da proposta;  
 $I_A$  → nº índice do INPC do mês anterior ao reajuste;  
 $I_B$  → nº índice do INPC do mês em que ocorrer o reajuste;  
 $d_1$  → nº de dias decorridos entre o início do mês do reajustamento e a data de aniversário da apresentação da proposta;  
 $D_1$  → nº de dias corridos do mês do reajustamento.

11.3 Para cálculo do  $I_0$ , será aplicada a seguinte fórmula:

$$I_0 = I_C + d_0 \cdot \left( \frac{I_D - I_C}{D_0} \right)$$

onde:

$I_0$  → nº índice do INPC relativo a data de entrega da proposta;  
 $I_C$  → nº índice do INPC do mês anterior ao da entrega da proposta;  
 $I_D$  → nº índice do INPC do mês da entrega da proposta;  
 $d_0$  → nº de dias decorridos entre o início do mês da entrega da proposta e a data de sua entrega;  
 $D_0$  → nº de dias corridos do mês da entrega da proposta.

11.4 Enquanto não for divulgado o número índice correspondente ao mês do reajustamento, o reajuste será calculado de acordo com o último nº índice conhecido, cabendo, quando publicado o número definitivo, a correção do cálculo e o respectivo faturamento complementar. Caberá à CONTRATADA efetuar o cálculo do reajuste e apresentar a respectiva memória ou planilha junto com a correspondente Nota Fiscal.

11.5 A periodicidade prevista neste capítulo poderá ser reduzida por legislação superveniente.

## CAPÍTULO XII - DAS PENALIDADES

12.1 O atraso injustificado no fornecimento dos objetos sujeitará a contratada à multa de mora, de acordo com os seguintes percentuais, garantida prévia defesa:

- de 0,3% (três décimos por cento) ao dia, sobre o valor do fornecimento, quando a contratada, sem justa causa, cumprir a obrigação assumida com atraso de até 30 (trinta) dias após o prazo estabelecido neste Edital;
- de 0,6% (seis décimos por cento) ao dia, sobre o valor do fornecimento, quando a contratada, sem justa causa, cumprir a obrigação assumida, com atraso superior a 30 (trinta) dias do prazo estabelecido na proposta. Este percentual incidirá, apenas, sobre o período que exceder ao trigésimo dia de atraso;
- As multas previstas neste item serão calculadas considerando-se os dias consecutivos, a partir do dia útil imediatamente subsequente ao do vencimento.
- No caso de multa moratória, será observado o limite mínimo de R\$ 100,00 (cem reais) para sua cobrança, exceto quando for necessária, além da referida multa, a aplicação de uma das penalidades prevista no art. 87 da Lei nº 8.666/93

12.2 Pela Inexecução total ou parcial do contrato o contratante poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à contratada as seguintes sanções:



I – Advertência.

II - Multa:

**a)** de 15% (quinze por cento), sobre o valor do fornecimento, e cancelamento da Nota de Empenho, quando decorridos 30 (trinta) dias de inadimplemento e caracterizada a recusa ou impossibilidade da contratada em fornecer o produto;

**b)** de 15% (quinze por cento) sobre o valor do fornecimento, quando a contratada recusar retirar ou aceitar o instrumento de contrato ou equivalente, caracterizando o descumprimento total da obrigação assumida na forma do art. 81 da Lei 8.666/93;

**c)** A multa prevista na alínea “a” deste item II, incidirá ainda nos casos em que a contratada, sem motivo de força maior ou caso fortuito devidamente comprovado, solicitar o cancelamento antes ou depois de decorridos 30 (trinta) dias de atraso.

III - Suspensão do direito de participar de licitações com o contratante pelo prazo de até 02 (dois) anos; e

IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

a) - Declarar-se-á inidônea a contratada que, sem justa causa, não cumprir as obrigações assumidas, praticando, a juízo do contratante, falta grave, revestida de dolo.

12.3 As sanções previstas nos incisos III e IV poderão também ser aplicadas à contratada que:

a) tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

b) tenha praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos desta licitação;

c) demonstre não possuir idoneidade para contratar com o contratante em virtude de atos ilícitos praticados.

12.4 As multas tratadas neste Capítulo serão descontadas do pagamento eventualmente devido pelo contratante ou na impossibilidade de ser feito o desconto, recolhidas pela contratada mediante depósito em conta corrente do contratante ou, quando for o caso, cobrada judicialmente.

### **CAPÍTULO XIII - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

13.1 O prazo de execução dos serviços é de até 05 (cinco) meses para a primeira fase (levantamento e implantação) e de até 19 meses para segunda fase (manutenção e suporte), contados a partir do início dos trabalhos. A contratada deverá iniciar os trabalhos em até 05 dias (cinco) úteis após o recebimento da Ordem de Serviço.

13.1.1 A vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses a partir da data de sua assinatura. O extrato do contrato será publicado no DODF às expensas do Contratante.

13.1.2 O contrato poderá ser prorrogado, com relação à manutenção e suporte técnico, por período de 24 meses, nos termos do art. 57 da Lei nº 8.666/1993.

### **CAPÍTULO XIV - DA FISCALIZAÇÃO**

14.1 A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por executor do contrato, especialmente designado, que anotará em registro próprio todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, além das atribuições contidas nas Normas de Execução Orçamentária e Financeira.

### **CAPÍTULO XV – DA GARANTIA**

15.1 Conhecidos o resultado da licitação e a ordem de classificação das licitantes, de acordo com os critérios estabelecidos no presente Edital, a primeira colocada prestará garantia no valor de **5% (cinco por cento)** do valor total do contrato que antecederá sempre a sua assinatura.

15.2 A garantia, a critério da licitante, se fará mediante escolha por uma das seguintes modalidades:

**a)** Caução: em dinheiro ou em títulos da dívida pública;

**b)** Seguro-garantia; e

**c)** Fiança bancária.

15.3 Nos casos das modalidades “b” ou “c” do item anterior, a validade mínima da garantia deverá cobrir 01 mês além do prazo pactuado para a execução dos serviços.

15.4 A garantia prestada servirá para o fiel cumprimento do contrato, respondendo, inclusive, pelas multas eventualmente aplicadas.



15.5 A garantia ou seu saldo será liberada após a execução do contrato e desde que integralmente cumpridas todas as obrigações assumidas. Quando prestada em dinheiro, será atualizada monetariamente.

15.6 No caso de utilização da garantia, em conformidade com o disposto no item 15.4, a Contratada providenciará o reforço da garantia no montante utilizado. Da mesma forma, também deverá atualizar o prazo da garantia, em caso de prorrogação do Contrato, até 01 mês após o final do prazo de execução.

15.7 No caso de a licitante vencedora não cumprir o disposto no item anterior, estará sujeita ao disposto no item 10.6, podendo inclusive ter o contrato rescindido.

15.8 Por ocasião do reajustamento de preços, a Contratada providenciará o reforço da garantia em valor proporcional ao reajuste ocorrido

### **CAPÍTULO XVI - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

16.1 O contratante reserva-se no direito de revogar ou anular este Pregão, assim como alterar seus quantitativos na forma dos art. 49 e 65 da Lei 8.666/93.

16.2 Independente de declaração expressa, a simples participação nesta licitação implica a aceitação das condições estipuladas no presente Edital e submissão total às normas nele contidas.

16.3 Se no dia fixado no preâmbulo não houver expediente, este Pregão será realizado no primeiro dia subsequente.

16.4 Fica eleito o foro de Brasília, Distrito Federal, para dirimir eventuais dúvidas relativas ao cumprimento do ajuste.

16.5 Em caso de dúvida é conveniente o comparecimento do interessado à Seção de Licitação e Contrato deste Tribunal, localizada no 3º andar do Edifício Anexo, fones 3314-2202/3314-2147, fax 3314-2219, das 13 às 18h30min, para obtenção dos esclarecimentos que julgar necessários.

Brasília, 05 de setembro de 2008.

Henrique de Freitas Soares  
Pregoeiro





**PREGÃO Nº 44/2008**  
**ANEXO I**  
**Especificação Técnica do Objeto**

**1. OBJETO**

**Item Único:** Contratação de empresa para fornecimento de solução integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação, totalmente fundamentada nas melhores práticas da biblioteca ITIL – Information Technology Infrastructure Library, e na norma BS15000 do British Standards Institute (BSI), para automação das rotinas do Núcleo de Informática e Processamento de Dados do TCDF, compreendendo:

- a) Fornecimento de 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 Configuração, Solução para Service Desk automatizada do tipo Self-Service e Gestão de Base de Conhecimentos, incluindo o fornecimento de licenças de operação, conforme quantidades e condições estabelecidas neste Edital. A ferramenta deve permitir, ainda, a inclusão futura e de forma integrada de módulos referentes aos demais processos previstos na biblioteca ITIL.
- b) Serviços de planejamento, levantamento, modelagem e implementação dos processos de gerenciamento de serviços de TI referentes aos módulos da ferramenta adquiridos; capacitação operacional para a plena utilização do *software*; suporte técnico e garantia de atualização da versão do software conforme os termos deste edital.

**2. JUSTIFICATIVA**

A melhoria na qualidade dos serviços prestados pelo setor de tecnologia da informação passa necessariamente pelo estabelecimento formal de processos de trabalho, acompanhado, no que for possível, da automatização desses processos. Nesse sentido, recentemente, servidores do Núcleo de Informática do TCDF participaram de treinamento nas metodologias ITIL - Information Technology Infrastructure Library (Biblioteca de Infra-estrutura de Tecnologia da Informação); CobiT - Control Objectives for Information and related Technology (Objetivos de Controle para Informação e Tecnologias Relacionadas). Da efetiva aplicação do conhecimento adquirido nesses treinamentos resulta a necessidade da presente aquisição.

Busca-se, dessa forma, implantar no TCDF as melhores práticas na gestão de TI, em consonância com as recomendações do PDTI 2007 no que se refere a:

- o 1.1 Governança de TI;
- o 1.2 Definição de indicadores de desempenho;
- o 1.3 Service Level Agreement – SLA;
- o 1.6 Melhoria nos processos de Service Desk;
- o 1.21 Implementação de Gerenciamento de Configurações; e
- o 1.7 Implantação de Base de Conhecimentos.

**3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

I - A licitante deve entregar, juntamente com a proposta, documentação original do fabricante do *software* com as informações que comprovem o perfeito atendimento aos requisitos listados no item 3.1 deste anexo.

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

III - Todos os itens devem ser atendidos de forma nativa. Entende-se por **itens atendidos de forma nativa** todas as funcionalidades providas diretamente pelo *software* e seus módulos, sem a necessidade de implementação e/ou codificação de recursos em sua estrutura, sendo aceito somente o atendimento por meio de personalização de funcionalidades já presentes no software.

IV- **Não** será aceito o atendimento aos itens obrigatórios constantes neste edital por meio de



implementação e/ou codificação de novas funcionalidades ou módulos inteiros da solução de *software*.

V - Faculta-se ao Núcleo de Informática e Processamento de Dados do TCDF, 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.

### 3.1 Requisitos Mínimos Obrigatórios

3.1.1 A ferramenta deverá ser compatível com o ITIL V2 ou V3 e possuir a certificação **PinkVerify™ Service Support Enhanced** ou **PinkVerify™ Service Support**, nos seguintes processos:

- d) Gerenciamento de Incidentes (incident);
- e) Gerenciamento de Problemas (problem);
- f) Gerenciamento de Mudanças (change);
- g) Gerenciamento de Configuração (configuration).

A comprovação deste requisito deverá ser realizada por meio da apresentação de certificado original válido emitido pela Entidade Pink Elephant, por sua cópia autenticada, ou por visita ao site eletrônico da entidade certificadora, no qual deverá constar a ferramenta e a categoria de selo de certificação.

3.1.2 A ferramenta deverá proporcionar a gestão dos processos de Gerenciamento Consolidado de Serviços por meio da utilização das melhores práticas definidas pela biblioteca ITIL - *Information Technology Infrastructure Library*.

3.1.2.1 **Central de Serviços:** Função cujo objetivo é prover um ponto único de contato entre o usuário final da Contratante e o setor de informática, assim como prover suporte aos serviços prestados pelo Núcleo de Informática para esses usuários.

3.1.2.1.1. 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.

3.1.2.1.2. A solução proposta deverá controlar e administrar todas as chamadas e solicitações que forem encaminhadas.

3.1.2.1.3. A solução deverá possuir funcionalidades para o Gerenciamento de Ordens de Serviço. As Ordens de Serviço poderão ser abertas isoladamente ou associadas a Incidentes de Clientes (usuários), Incidentes de Infra-estrutura, Problemas e Mudanças.

3.1.2.1.4. A solução proposta deverá executar o cadastro de todas as ocorrências de indisponibilidade de serviços.

3.1.2.1.5. 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.

3.1.2.1.6. 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.

3.1.2.1.7. A solução proposta deverá implementar o correto tratamento de um chamado a partir das diversas visões do processo (Atendente, Solucionador, Supervisor e Usuário Final).

3.1.2.1.8. 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 Núcleo de Informática. A notificação deverá utilizar o correio eletrônico da contratante.

3.1.2.1.9. A solução proposta deverá prover meios para o controle de qualidade



técnica do serviço prestado, conforme critérios estabelecidos.

3.1.2.1.10. 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, com possibilidade de representação gráfica de limites, quantitativos e outras métricas definidas pela contratante, sem a necessidade de interação técnica, implementação ou codificação, por meio de assistentes e modelos.

3.1.2.2. **Gerenciamento de Incidentes:** Funcionalidade associada à definição de um incidente e descrição do controle de incidentes (registro, classificação, coordenação e resolução).

3.1.2.2.1. Gerenciar de forma distinta incidentes provenientes de usuário clientes do setor 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;

3.1.2.2.2. Permitir a criação, modificação e o fechamento de registro de incidentes com, pelo menos, 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),*

A ferramenta deverá oferecer a possibilidade de criação de campos adicionais e também manter um histórico das alterações das informações relevantes, sem a necessidade de implementação ou codificação, por meio de assistentes;

3.1.2.2.3. A ferramenta deverá suportar a inserção de registro em texto livre da descrição de incidentes e atividades ligadas à resolução desses registros;

3.1.2.2.4. No registro do incidente, os campos data, hora e número de identificação único são obrigatórios e auto-populados;

3.1.2.2.5. A ferramenta deverá permitir que indicadores de prioridade, de impacto e de urgência possam ser alocados aos registros de incidentes;

3.1.2.2.6. A ferramenta deverá permitir a monitoração e o rastreamento de incidentes;

3.1.2.2.7. A ferramenta deverá direcionar automaticamente determinados alertas de incidentes para equipes de suporte ou grupos de especialistas;

3.1.2.2.8. A ferramenta deverá permitir a pesquisa por palavras-chave em incidentes já fechados;

3.1.2.2.9. A ferramenta deverá suportar a função de incidente comum (*incident matching*), permitindo a pesquisa e listagem dos problemas possíveis que possam ser ou estar associados àquele incidente;



3.1.2.2.10. A ferramenta deverá prover um acesso seguro e controlado à 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;

3.1.2.2.11. A ferramenta deverá possibilitar a atribuição e a notificação de incidentes para destinos múltiplos;

3.1.2.2.12. A ferramenta deverá ser capaz de priorizar e escalar automaticamente os incidentes, com base na categoria do incidente ou no tipo de usuário;

3.1.2.2.13. A ferramenta deverá possuir integração da gerência de incidentes com outras gerências da seguinte maneira:

- Gerenciamento de configuração: poder associar CIs aos incidentes de clientes e de infra-estrutura;
- Gerenciamento de problemas: poder associar incidentes de clientes e de infra-estrutura a problemas;
- 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;
- Ordens de serviço: poder associar Ordens de Serviço a incidentes de clientes e de infra-estrutura;
- Gerenciamento de nível de serviço: poder associar o incidente ao serviço impactado.

3.1.2.3. **Gerenciamento de Problemas:** funcionalidade associada à identificação 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 pró-ativo de problemas no que tange à sua identificação e prevenção de novos incidentes;

3.1.2.3.1. A ferramenta deverá prover a criação, modificação e fechamento de registro de problemas;

3.1.2.3.2. 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;

3.1.2.3.3. A ferramenta deverá prover suporte para distinção entre incidente, problema e erro conhecido;

3.1.2.3.4. A ferramenta deverá direcionar automaticamente determinados registros de problemas para equipes de suporte pré-definidas ou grupos de especialistas;

3.1.2.3.5. Deverá permitir a abertura de requisição de mudanças a partir de um ou mais registros de problemas existentes, permitindo a cópia automática de campos pré-determinados;

3.1.2.3.6. Deverá manter relacionamento entre os problemas, erros conhecidos e solicitações de mudanças (RFCs – Request for Changing) – módulo opcional;

3.1.2.3.7. 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;

3.1.2.3.8. O *software* deverá possuir integração nativa com os demais módulos de Gerenciamento de Serviços:

- Gerência de configuração: poder associar CIs e usuários a problemas;
- Gerência de incidentes: poder associar incidentes de clientes e de infra-estrutura a problemas, com relacionamentos tipo, "causado por" ou "resolvido por";
- Mudanças: poder associar problemas a mudanças com relacionamentos do tipo "causado por" ou "resolvido por";
- Ordens de serviço: poder associar diversas Ordens de Serviço a problemas;



- Gerenciamento de nível de serviço: poder associar o problema ao serviço impactado.

3.1.2.4. **Gerenciamento de Mudanças:** funcionalidade associada à definição e requisição de mudança (RFC), à descrição de controle de mudanças e aos procedimentos de mudança.

3.1.2.4.1. 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;

3.1.2.4.2. A ferramenta deverá prover e gerenciar o acesso da equipe de gerência de mudanças, executores e testadores;

3.1.2.4.3. 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);

3.1.2.4.4. A ferramenta deverá suportar a elaboração de programação de mudanças;

3.1.2.4.5. Deverá permitir o gerenciamento de múltiplas mudanças encadeadas, controlando o seu tempo de execução com controle de predecessor e sucessor;

3.1.2.4.6. Deverá permitir o encadeamento de ordens de serviço com controle de predecessor e sucessor dentro de uma mudança;

3.1.2.4.7. 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 infraestrutura 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: prever associação de mudanças ao serviço impactado por ela.

3.1.2.5. **Gerenciamento de Configuração:** Funcionalidade que proporciona um modelo lógico da infra-estrutura de TI ou de um serviço por meio do registro, 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.

3.1.2.5.1. 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, com possibilidade de adição de atributos sem a necessidade de interação técnica para implementação ou codificação, através de assistentes;

3.1.2.5.2. Os atributos dos CIs podem variar de acordo com o tipo do CI (ex: equipamentos, contratos, servidores, documentação);

3.1.2.5.3. 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" e "contém";

3.1.2.5.4. A ferramenta deverá registrar o histórico de mudanças de um CI para propósitos de auditoria (ex: data de instalação, registro de mudanças, localização anterior);

3.1.2.5.5. 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 a definição de interrupções periódicas e interrupções ocasionais.

3.1.2.5.6. Deverá manter atualizado no CMDB o relacionamento dos CIs com a biblioteca definitiva de software (DSL – “Definitive Software Library”). 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;

3.1.2.5.7. A ferramenta deverá permitir a elaboração de relatórios gerenciais relacionados ao inventário dos CIs pelo usuário, sem a necessidade de implementação ou codificação, por meio de assistentes;

3.1.2.5.8. 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 no TCDF;

3.1.2.5.9. Deverá possuir funcionalidade para inclusão manual de CIs no CMDB para os casos em que a informação não for alimentada por integração;

3.1.2.5.10. Deverá possuir integração com os demais módulos de Gerenciamento de Serviços:

- a) Gerência de incidentes: os incidentes de clientes e incidentes de infraestrutura podem ser relacionados a CIs, para se obter a relação de todos os registros de incidentes que afetam um determinado CI;
- b) Gerência de problemas: relação de todos os registros de Problemas que afetam um determinado CI;
- c) Gerência de mudanças: relação com todos os registros de Mudanças que afetam um determinado CI;
- d) Gerência de nível de serviço: prever associação entre a estrutura organizacional e um CI.

### 3.1.3. A ferramenta deverá também possuir as seguintes características:

3.1.3.1. Possuir uma base de conhecimento para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos, permitindo a categorização das informações inseridas;

3.1.3.2. 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;

3.1.3.3. 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;

3.1.3.4. 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;

3.1.3.5. Permitir elaborar scripts de atendimento dinâmico para atendentes de primeiro nível de atendimento, assim como para outros usuários do software;

3.1.3.6. 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;

3.1.3.7. A ferramenta entregue deverá possuir um mecanismo de notificação capaz de enviar mensagens eletrônicas (*e-mails*, mensagens de celular através de *gateways* de operadoras) para qualquer membro da organização de TI ou mesmo para 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;



3.1.3.8. Permitir controle e administração da qualidade do atendimento prestado aos usuários finais sobre a resolução de incidentes, requisições de mudanças e problemas, possibilitando questionamento *on-line* para os usuários sobre o serviço prestado;

3.1.3.9. 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;

3.1.3.10. Possuir funcionalidade de desenho, criação e alteração de formulários de registro de Incidentes de Usuários, 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.

3.1.3.10.1 O desenvolvimento de formulários deverá ser efetuado de forma gráfica e por meio de recursos de Arrastar & Soltar (*drag & drop*) para a inclusão dos campos escolhidos e separadores.

3.1.3.10.2 Essa funcionalidade deverá ser do tipo de interface gráfica (WYSIWYG - *What You See Is What You Get* – *O que você vê é o que você obtém*), ou seja, deverá permitir a visualização do resultado final durante o desenvolvimento dos formulários;

3.1.3.11. 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*;

3.1.3.12. Gerar relatórios operacionais e gerenciais para cada um dos processos do ITIL. Admite-se o uso de ferramenta agregada desde que sem custos extras para a contratante;

3.1.3.13. Possuir um quadro de avisos que possibilite que qualquer informação de interesse da contratante seja divulgada para um ou mais grupos de usuários da solução, inclusive usuários finais;

3.1.3.14. As transações e modificações realizadas sobre um registro deverão ser anotadas num histórico, a fim de possibilitar ao administrador do software a realização de auditoria.

3.1.3.15. Possuir um portal de atendimento que possibilite aos usuários 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 deve possibilitar aos usuários o acesso a uma base de conhecimento única, na qual se possa pesquisar a solução de problemas por palavra-chave;

3.1.3.16. Ser compatível com o Sistema Gerenciador de Banco de Dados Oracle 10g Standard Edition One;

3.1.3.17. Caso o software proposto necessite de servidor de aplicação para seu funcionamento, ele deverá ser compatível com os servidores Apache, Tomcat ou Microsoft IIS;

3.1.3.18. 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;

3.1.3.19. A interface de usuário do software deverá estar na língua portuguesa do Brasil;

3.1.3.20. 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;*  
*API;*  
*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).*

3.1.3.21. O software deverá ser capaz de receber e tratar automaticamente informações provenientes de software de coleta de inventário;

3.1.3.21.1. Caso não possa realizar o tratamento de informações provenientes do software supracitado, a contratada pode, opcionalmente, fornecer ferramenta própria de coleta de inventário, devidamente licenciada, já integrada à solução ofertada;

3.1.3.22 A ferramenta deve permitir sua total operação em ambiente WEB, dispensando a instalação de qualquer aplicativo na estação de trabalho, utilizando apenas um navegador de Internet;

3.1.3.22.1 Admite-se a instalação na estação de trabalho apenas para os módulos de administração da ferramenta.

#### 4. QUANTITATIVO DE LICENÇAS PARA USO DA SOLUÇÃO

4.1. Todas as licenças dos softwares integrantes da solução proposta pela contratada deverão ser expedidas de forma definitiva em nome do Tribunal de Contas do Distrito Federal.

4.2. O acesso dos usuários ao portal de atendimento (PA) descrito no item 3.1.3.15 deste Anexo deverá ser **ilimitado quanto ao número de usuários acessando a ferramenta de forma concorrente.**

4.3. O quadro a seguir indica a quantidade e forma de licenciamento para solução de gestão de serviços de TI;

ITEM	PRODUTO		
01	<b>ITSM Server (Servidor Gerenciamento de Serviços de TI)</b>		
	<b>Subitem</b>	<b>Descrição</b>	<b>Qtde.</b>
	1.1	<b>ITSM Foudation</b> – framework de instalação de módulos servidores específicos.	01
	1.1.1	Licenças de acesso concorrente.	02
	1.1.2	Licenças de acesso nomeado.	04
	1.2	<b>Incident Management</b> – módulo servidor para a gestão de incidentes	01
	1.3	<b>Problem Management</b> – módulo servidor para a gestão de problemas	01
	1.4	<b>Change Management</b> – módulo servidor para a gestão de mudanças	01
1.5	<b>Configuration Management</b> – módulo servidor para a gestão de configuração	01	
02	<b>Licenças de Acesso Cliente</b>		
	<b>Subitem</b>	<b>Descrição</b>	<b>Qtde.</b>
	2.1	<b>Incident Management</b> – licenças de acesso concorrente	02
	2.2	<b>Problem Management</b> – licenças de acesso nomeado	01
	2.3	<b>Change Management</b> – licenças de acesso nomeado	01
2.4	<b>Configuration Management</b> – licenças de acesso nomeado	01	
03	<b>Service Desk (Central de Serviços)</b>		
	<b>Subitem</b>	<b>Descrição</b>	<b>Qtde.</b>





	3.1	<b>Incident Management</b> – licenças de acesso nomeado	03
	3.2	<b>Problem Management</b> – licenças de acesso nomeado	03
	3.3	<b>Change Management</b> – licenças de acesso nomeado	03
	3.4	<b>Configuration Management</b> – licenças de acesso nomeado	03
<b>04</b>	<b>Base de Conhecimento para PA's</b>		
	<b>Subitem</b>	<b>Descrição</b>	<b>Qtde.</b>
	4.1	<b>Knowledge Management for Technicians</b> – servidor de base de conhecimento para acessos dos técnicos de PA	01
	4.2	Licenças de acesso nomeado para a base de conhecimento para acesso dos técnicos de PA	04
	4.3	Licenças de acesso concorrente para a base de conhecimento para acesso dos técnicos de PA	02
<b>05</b>	<b>Portal de Auto-Atendimento</b>		
	<b>Subitem</b>	<b>Descrição</b>	<b>Qtde.</b>
	5.1	<b>SelfService with Knowledge Base for End Users</b> – portal de auto atendimento com acesso à base de conhecimento para usuários finais, para abertura e acompanhamento de chamados, sem limite de usuários concorrentes.	01
<b>06</b>	<b>Gerenciamento de Inventário</b>		
	<b>Subitem</b>	<b>Descrição</b>	<b>Qtde.</b>
	6.1	<b>Inventory Management</b> – módulo servidor de descoberta de ativos de TI para registro em Base de Dados de Configuração.	01
	6.2	Número estimado de ativos de TI licenciados para descoberta.	1.000

## 5. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

5.1. A contratada deve possuir, no Brasil, ao tempo da contratação, um serviço telefônico para atendimento e suporte técnico, 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. Este número deve estar disponível para receber ligações em horário comercial durante os dias úteis da vigência do contrato. Faculta-se ao TCDF verificar o correto funcionamento do número telefônico informado, cabendo a penalização conforme o CAPITULO XII deste Edital, para a contratada, caso não cumpra as exigências descritas neste anexo.

5.2. O serviço de suporte técnico abrange a 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 do TCDF caso constatada a necessidade pela contratada e pelo órgão executor deste contrato.

5.3. Durante a fase de manutenção e suporte serão prestados serviços de suporte técnico, compreendendo manutenção corretiva com fornecimento de correções *patches de software*, assim que se tornarem disponíveis pelo fabricante.

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 CONTRATANTE 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 quaisquer problemas relativos a defeitos (“*bugs*” **por exemplo**), bem como a fornecer toda e qualquer atualização/correção pertinente aos produtos (“*patches*” **por exemplo**) 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 do contrato.

5.4.2. A critério da CONTRATANTE, a CONTRATADA fica obrigada a colocar à disposição, no prazo máximo de 30 (trinta) dias da solicitação, equipe técnica capacitada a efetuar a instalação e/ou atualização das versões previamente instaladas dos produtos contratados nas dependências e equipamentos indicados pela CONTRATANTE.

5.4.3. A CONTRATADA fica obrigada, no interesse e conveniência do TCDF, 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 encaminhar formalmente ao Núcleo de Informática do TCDF, 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 2 (dois) dias úteis contados da solicitação, bem como a encaminhar, se necessário, eventuais relatórios de problemas, providenciando a respectiva solução.

5.5. A manutenção corretiva do *software*, procedimentos destinados à atualização ou reparação de defeitos/erros constatados em qualquer dos componentes da solução, deverá observar:

- para o caso de problemas críticos, que caracterizem a indisponibilidade da solução, a reparação do problema deverá ser concluída em até 2 (dois) dias úteis, a partir da data e horário da comunicação do problema à empresa contratada.
- para o 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 problema à empresa contratada.

5.6. Os chamados técnicos relativos ao esclarecimento de dúvidas sobre funcionalidades deverão ser solucionados em até 03 (três) dias úteis.

5.7. A solução deverá, também, durante a vigência do contrato, abranger os seguintes serviços:

5.7.1. A CONTRATADA deverá prover manutenção aos componentes do *software* fornecido;

5.7.2. 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.

5.7.3. 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), a CONTRATADA deverá fornecer a nova versão ou uma ferramenta que cumpra todas as funções da anterior.

## 6. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO DE EXECUÇÃO

6.1. A execução do projeto contemplará a implantação dos módulos do *software* para a gerência dos processos ITIL e capacitação operacional para os usuários da solução, conforme descrito neste tópico.

6.2. Os serviços de instalação e execução do projeto serão supervisionados pelo Núcleo de Informática e Processamento de Dados do TCDF, que indicará o ambiente para instalação da solução fornecida.

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

6.4. 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 pelo TCDF, após análise curricular e comprovação de capacidade técnica.



6.5. A execução do projeto deverá observar o seguinte cronograma, sendo que os prazos poderão ser revistos na conveniência do TCDF e de comum acordo com o fornecedor.

mês	Serviços	Produtos	Duração prevista	Previsão de pagamento
<b>FASE I – Levantamento e Implantação</b>				
1	1 – Reuniões de preparo e ambientação	- detalhamento e revisão do cronograma e apresentação de projeto de implantação da solução	5 dias	-
	2 - Análise e avaliação do nível de maturidade dos processos de TI do TCDF	- Diagnóstico do nível de maturidade dos processos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Incidentes;</li><li>• Problemas;</li><li>• Mudanças;</li><li>• Configuração.</li></ul>	25 dias	20% do valor de serviços de implantação (item 2 da Proposta de Preço – conforme item 8 deste Anexo)
	3 – Entrega dos componentes da solução	- mídia(s) de instalação do software - manuais originais dos produtos fornecidos pelo fabricante - licenças de uso da ferramenta	30 dias (prazo)	Valor da ferramenta (item 1 da Proposta de Preço – conforme item 8 deste Anexo)
2	4 - Análise e avaliação do nível de maturidade dos processos de TI do TCDF	- Diagnóstico do nível de maturidade dos processos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Incidentes;</li><li>• Problemas;</li><li>• Mudanças;</li><li>• Configuração.</li></ul>	30 dias	20% do valor de serviços de implantação
3-4	5 - Mapeamento e implantação dos processos de TI, concomitante à instalação do respectivo módulo da ferramenta	- Implantação dos processos / funções: <ul style="list-style-type: none"><li>• Central de Serviço;</li><li>• Configuração.</li><li>• Incidentes;</li></ul>	30 dias	20% do valor de serviços de implantação
		- Implantação dos processos / funções: <ul style="list-style-type: none"><li>• Problemas;</li><li>• Mudanças;</li><li>• Catálogo de Serviço</li></ul>	30 dias	20% do valor de serviços de implantação
5	6 - Personalização da ferramenta	- ambiente personalizado	15 dias	20% do valor de serviços de implantação
	7 – Capacitação operacional *	- treinamento	15 dias	
<b>FASE II – Manutenção e Suporte</b>				
6-24	8 - Manutenção e Suporte Técnico	- versões atualizadas do software - atendimento presencial, até 20 horas/mês, ou por meio de telefone e email sem limite	19 meses	Valor fixo mensal  (item 3 da Proposta de Preço – conforme item 8 deste Anexo)



\* As datas e horários do treinamento técnico deverão ser previamente acordados com o Núcleo de Informática e Processamentos de Dados – NIPD e serão, preferencialmente, em dias úteis no período vespertino;

## 7. EQUIPE DE INSTALAÇÃO E EXECUÇÃO DO PROJETO

A contratada deverá disponibilizar, quando da assinatura do contrato, para cada perfil descrito neste título, pelo menos um técnico, sendo **vedada** a acumulação de funções, exceto para o previsto no item 7.3.1 abaixo.

### 7.1. Gerente de Projetos

7.1.1. A contratada deverá indicar na proposta o gerente de projetos, que será o líder do projeto e responsável pela entrega dos serviços.

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

- Certificação há pelo menos um ano em metodologia de gerência de projetos, emitida pelo Project Management Institute (PMI);
- 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.
  - A comprovação da experiência exigida deverá ser feita mediante declaração dos clientes, contendo as informações (descrição e duração) sobre cada projeto gerenciado pelo profissional.

### 7.2. Consultor ITIL

7.2.1. A contratada deverá apresentar na proposta pelo menos dois consultores nas melhores práticas do ITIL;

7.2.2. O consultor ITIL deve possuir as seguintes qualificações:

- Certificação em Manager's Certificate in IT Service Management nas versões ITIL V2 ou V3, 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;
- Possuir experiência em implantação de projetos de implementação de melhores práticas baseadas em ITIL em pelo menos dois projetos de clientes diferentes, comprovada mediante declaração dos clientes, contendo as informações da implementação das melhores práticas segundo o ITIL na organização de cada cliente.

### 7.3. Consultor de Processos

7.3.1. A contratada deverá apresentar 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.

7.3.2. O consultor de processos deverá possuir as seguintes qualificações:

- 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;
- Domínio das ferramentas de modelagem de processos (BPM) e documentação de fluxos de trabalho;
- Possuir experiência em trabalhos de especificação de processos em empresas do território nacional em pelo menos dois projetos em diferentes clientes.
  - 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.



#### 7.4. Especialista do Software

7.4.1. A contratada deverá apresentar 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 especificados pelo consultor de processos durante as atividades de instalação e execução do projeto.

7.4.2. O profissional especialista no software deverá possuir as seguintes qualificações:

- 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;
- 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;
- Possuir experiência de implementação do software em pelo menos uma empresa cliente.
  - 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.

#### 8. PROPOSTA DE PREÇO

8.1. O preço ofertado, para efeito de comparação entre as propostas no processamento do pregão, será o valor total da solução de Gerenciamento de Serviços de TI, apurado a partir do detalhamento da proposta inicial de preço, observado o seguinte formato:

ITEM	DESCRIÇÃO	NOME / VERSÃO	QTDE	UNIDADE	PREÇO UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	LICENÇAS DA(S) FERRAMENTA(S) DE SOFTWARE QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO		(conforme item 4 deste Anexo)	un		
2	SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO		5	mês		
3	MANTENÇÃO E SUPORTE		19	mês		
<b>VALOR TOTAL DA SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI</b>						

8.2. Após o encerramento da sessão do pregão, para fins de ajuste dos valores previstos para pagamento (Item 7 deste Anexo), o quadro acima será recalculado, mantendo-se a proporcionalidade entre a proposta inicial e a final - preço ofertado pela licitante vencedora durante o transcorrer da sessão do pregão.



**PREGÃO Nº 44/2008**  
**ANEXO II**  
**MINUTA DE CONTRATO**

**CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O DISTRITO FEDERAL, POR INTERMÉDIO DO TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL E A EMPRESA \_\_\_\_\_ PARA O FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, PARA AUTOMAÇÃO DAS ROTINAS DO NÚCLEO DE INFORMÁTICA E PROCESSAMENTO DE DADOS DO TCDF, COMPREENDENDO O FORNECIMENTO DA FERRAMENTA DE SOFTWARE, A INSTALAÇÃO E PERSONALIZAÇÃO DA FERRAMENTA OFERTADA, OS SERVIÇOS DE ANÁLISE DA MATURIDADE DE PROCESSOS, LEVANTAMENTO E DESENHO DE SERVIÇOS DE TI PARA A GESTÃO DE INCIDENTES, PROBLEMAS, MUDANÇA E CONFIGURAÇÃO (PROCESSO Nº 25.356/2008).**

Pelo presente instrumento, o DISTRITO FEDERAL, por intermédio do TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL, com sede neste Capital, inscrito no CNPJ nº 00.534.560/0001-26, neste ato representado na forma do seu Regimento Interno e Portaria - TCDF nº \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_, artigo \_\_\_\_\_, inciso \_\_\_\_\_, pelo seu Diretor-Geral de Administração, \_\_\_\_\_, doravante denominado Contratante, e a empresa \_\_\_\_\_, com sede no \_\_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, representada por seu \_\_\_\_\_, CI nº \_\_\_\_\_, CPF Nº \_\_\_\_\_ doravante denominada Contratada, celebram o presente Contrato, nos termos da **Lei 8.666**, de 21.06.93 e demais normas atinentes à matéria e de acordo com as cláusulas e condições a seguir enumeradas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

O presente Contrato tem por objeto a contratação de empresa para fornecimento de solução integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação, para automação das rotinas do Núcleo de Informática e Processamento de Dados do TCDF, compreendendo o fornecimento da ferramenta de *software*, a instalação e personalização da ferramenta ofertada, os serviços de análise da maturidade de processos, levantamento e desenho de serviços de TI para a gestão de incidentes, problemas, mudança e configuração, de acordo com as especificações e condições previstas neste Pregão nº 44/2008 e a proposta da Contratada.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DO REGIME DE EXECUÇÃO**

O objeto será executado na forma indireta sob o regime de empreitada por preço global.

**CLÁUSULA TERCEIRA - DO VALOR**

O Contratante pagará à Contratada o valor total estabelecido na proposta de R\$ \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ), correspondendo a R\$ \_\_\_\_\_ de acordo com o cronograma físico-financeiro de execução (item 6 do Anexo I do Edital), correndo a despesa à conta da dotação orçamentária referida na Nota de Empenho Estimativa nº \_\_\_\_\_ /2008 e no(s) próximo(s) exercício(s) ficará vinculada ao orçamento correspondente.

**Parágrafo Único** - O preço cotado inclui todas as despesas, tributos, taxas, seguro, encargos sociais e trabalhistas, bem como alimentação, atendimento médico, uniformes, transporte a seus empregados. A Contratada responsabilizar-se-á, inteiramente, por todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, decorrentes ou relacionadas com os serviços ora contratados, e quaisquer outras despesas que incidam sobre o objeto contratado.



#### CLÁUSULA QUARTA - DO PAGAMENTO

Ocorrendo o adimplemento da obrigação contratual ou sua parcela, conforme disposto no Cronograma Físico-Financeiro (item 6 do Anexo I), a contratada protocolizará junto ao contratante Nota Fiscal que, após a devida atestação e regular liquidação, será objeto de pagamento a ser processado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, mediante Ordem Bancária creditada em conta corrente indicada pela contratada.

§1º Para que seja efetivado o pagamento deverá ser verificada a regularidade da empresa perante a SEFP/DF. Nesse sentido, é necessária a apresentação da Certidão Negativa de Débitos (cópia autenticada em cartório ou acompanhada de original), emitida pela Secretaria de Fazenda e Planejamento/GDF, em plena validade, caso a apresentada na habilitação esteja vencida.

§2º Se a contratada for optante pelo Simples Nacional, essa condição deverá ser informada na Nota Fiscal/Fatura, sob pena de ter retido na fonte os tributos incidentes sobre a operação, relacionados no art. 13 da Lei Complementar nº 123/2006.

§3º Havendo erro no documento de cobrança, ou outra circunstância que impeça a liquidação da despesa, a mesma ficará pendente e o pagamento susinado até que a contratada providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus por parte do contratante.

§4º Quando a Contratada não providenciar o reforço da garantia ou não revalidá-la, em conformidade com o previsto na Cláusula Décima Sexta, §4º, os pagamentos ficarão retidos até a regularização da situação.

#### CLÁUSULA QUINTA - DO REAJUSTE DE PREÇOS

O valor da manutenção e suporte será reajustado anualmente pela variação acumulada do INPC, ou outro índice que vier a substituí-lo, ocorrida no período compreendido entre a data da entrega da proposta e a data de aniversário de apresentação da proposta, e será calculado mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$R = V \cdot \left( \frac{I_1 - I_0}{I_0} \right)$$

onde:

- R → valor do reajustamento;
- V → valor de manutenção e suporte;
- I<sub>1</sub> → nº índice do INPC relativo a data em que o contrato completar aniversário da apresentação da proposta;
- I<sub>0</sub> → nº índice do INPC relativo a data de entrega da proposta;

§1º Para cálculo de I<sub>1</sub>, será aplicada a seguinte fórmula:

$$I_1 = I_A + d_1 \cdot \left( \frac{I_B - I_A}{D_1} \right)$$

onde:

- I<sub>1</sub> → nº índice do INPC relativo a data em que o contrato completar aniversário da apresentação da proposta;
- I<sub>A</sub> → nº índice do INPC do mês anterior ao reajuste;
- I<sub>B</sub> → nº índice do INPC do mês em que ocorrer o reajuste;
- d<sub>1</sub> → nº de dias decorridos entre o início do mês do reajustamento e a data de aniversário da apresentação da proposta;
- D<sub>1</sub> → nº de dias corridos do mês do reajustamento.

§2º Para cálculo do I<sub>0</sub>, será aplicada a seguinte fórmula:



$$I_0 = I_C + d_0 \cdot \left( \frac{I_D - I_C}{D_0} \right)$$

onde:

- $I_0$  → nº índice do INPC relativo a data de entrega da proposta;  
 $I_C$  → nº índice do INPC do mês anterior ao da entrega da proposta;  
 $I_D$  → nº índice do INPC do mês da entrega da proposta;  
 $d_0$  → nº de dias decorridos entre o início do mês da entrega da proposta e a data de sua entrega;  
 $D_0$  → nº de dias corridos do mês da entrega da proposta.

§3º Enquanto não for divulgado o número índice correspondente ao mês do reajustamento, o reajuste será calculado de acordo com o último nº índice conhecido, cabendo, quando publicado o número definitivo, a correção do cálculo e o respectivo faturamento complementar. Caberá à CONTRATADA efetuar o cálculo do reajuste e apresentar a respectiva memória ou planilha junto com a correspondente Nota Fiscal.

§4º A periodicidade prevista nesta Cláusula poderá ser reduzida por legislação superveniente.

#### CLÁUSULA SEXTA - DA DESPESA

A despesa será imputada à conta do crédito consignado no orçamento do Contratante, enquadrando-se segundo a natureza em , tendo a seguinte classificação funcional-programática: e fonte de recursos .

#### CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo de execução dos serviços é de até 05 (cinco) meses para a primeira fase (levantamento e implantação) e de até 19 (dezenove) meses para segunda fase (manutenção e suporte), contados a partir do início dos trabalhos. A contratada deverá iniciar os trabalhos em até 05 (cinco) dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço.

- §1º A vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses a partir da data de sua assinatura. O extrato do contrato será publicado no DODF às expensas do Contratante.  
§2º O contrato poderá ser prorrogado, com relação à manutenção e suporte técnico, por período de 24 (vinte e quatro) meses, nos termos do art. 57 da Lei nº 8.666/1993.

#### CLÁUSULA OITAVA - DA RESCISÃO

Além de outras hipóteses expressamente previstas no art. 78 da Lei nº 8.666/93, garantida a prévia defesa, constituem motivos para a rescisão do Contrato:

- I - não cumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas contratuais, principalmente quanto às especificações do Termo de Referência contidas no Anexo I do Edital da Pregão nº /2008;  
II - o atraso injustificado no início do serviço e ainda a paralisação sem justa causa e prévia comunicação ao Contratante;  
III - o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;  
IV - o cometimento reiterado de faltas na sua execução, comprovadas por meio de registro próprio efetuado pelo representante do Contratante, especialmente designado para acompanhar o Contrato;  
V - a decretação de falência;  
VI - a dissolução da sociedade;  
VII - a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado e impeditivo da execução deste Contrato, sem prejuízo do disposto no §2º, art. 79 da Lei 8.666/93;  
VIII – Cessão ou transferência parcial ou total do objeto do Contrato;  
IX - razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade do Contratante e exaradas no processo administrativo a que se refere este Contrato, sem prejuízo do disposto no § 2º do art. 79 da Lei nº 8.666/93.





### **CLÁUSULA NONA - DOS DIREITOS DA ADMINISTRAÇÃO EM CASO DE RESCISÃO**

Nos casos de rescisão previstos neste contrato, o Contratante reterá os créditos decorrentes do contrato, até o limite dos prejuízos causados ao Contratante.

### **CLÁUSULA DÉCIMA - DAS PENALIDADES**

O atraso injustificado no fornecimento dos objetos sujeitará a Contratada à multa de mora, de acordo com os seguintes percentuais, garantida prévia defesa:

**a)** de 0,3% (três décimos por cento) ao dia, sobre o valor do fornecimento, quando a Contratada, sem justa causa, cumprir a obrigação assumida com atraso de até 30 (trinta) dias após o prazo estabelecido neste Edital;

**b)** de 0,6% (seis décimos por cento) ao dia, sobre o valor do fornecimento, quando a Contratada, sem justa causa, cumprir a obrigação assumida, com atraso superior a 30 (trinta) dias do prazo estabelecido na proposta. Este percentual incidirá, apenas, sobre o período que exceder ao trigésimo dia de atraso;

**c)** - As multas previstas neste item serão calculadas considerando-se os dias consecutivos, a partir do dia útil imediatamente subsequente ao do vencimento.

**d)** - No caso de multa moratória, será observado o limite mínimo de R\$ 100,00 (cem reais) para sua cobrança, exceto quando for necessária, além da referida multa, a aplicação de uma das penalidades prevista no art. 87 da Lei nº 8.666/93

§1º Pela Inexecução total ou parcial do contrato o contratante poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à contratada as seguintes sanções:

I – Advertência.

II - Multa:

**a)** de 15% (quinze por cento), sobre o valor do fornecimento, e cancelamento da Nota de Empenho, quando decorridos 30 (trinta) dias de inadimplemento e caracterizada a recusa ou impossibilidade da contratada em fornecer o produto;

**b)** de 15% (quinze por cento) sobre o valor do fornecimento, quando a contratada recusar retirar ou aceitar o instrumento de contrato ou equivalente, caracterizando o descumprimento total da obrigação assumida na forma do art. 81 da Lei 8.666/93;

**c)** A multa prevista na alínea “a” deste item II, incidirá ainda nos casos em que a contratada, sem motivo de força maior ou caso fortuito devidamente comprovado, solicitar o cancelamento antes ou depois de decorridos 30 (trinta) dias de atraso.

III - Suspensão do direito de participar de licitações com o contratante pelo prazo de até 02 (dois) anos; e

IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

**a)** - Declarar-se-á inidônea a Contratada que, sem justa causa, não cumprir as obrigações assumidas, praticando, a juízo do contratante, falta grave, revestida de dolo.

§2º As sanções previstas nos incisos III e IV poderão também ser aplicadas à Contratada que:

**a)** tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

**b)** tenha praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos desta licitação;

**c)** demonstre não possuir idoneidade para contratar com o contratante em virtude de atos ilícitos praticados.

§3º As multas tratadas nesta Cláusula serão descontadas do pagamento eventualmente devido pelo contratante ou na impossibilidade de ser feito o desconto, recolhidas pela contratada mediante depósito em conta corrente do contratante ou, quando for o caso, cobrada judicialmente.

### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS OBRIGAÇÕES**

Constituem obrigações do Contratante, em especial:

I - receber o objeto do Contrato, através do setor competente;

II - efetuar o pagamento do objeto deste contrato, nos termos da Cláusula Quarta, mediante Nota Fiscal devidamente atestada.

§ 1º A Contratada deverá prestar os serviços com eficiência e presteza, dentro dos padrões exigidos pelo Contratante, obrigando-se, especialmente, a:



- I - Cumprir as obrigações estabelecidas no Edital do Pregão nº 44/2008 e aquelas consignadas pelo Contratante;
- II - cumprir orientação do órgão fiscalizador e/ou do executor do Contrato;
- III - ressarcir ao Contratante quaisquer danos ou prejuízos causados em decorrência da execução dos serviços;
- IV - apresentar relação das pessoas credenciadas à prestação dos serviços, a qual deverá ser controlada pelo executor do Contrato e/ou pelo órgão fiscalizador.

§ 2º A Contratada fica compelida a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

§ 3º A Contratada deverá manter preposto, aceito pelo Contratante, durante o período de vigência do Contrato, para representá-la sempre que for necessário.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA FISCALIZAÇÃO**

A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por executor do contrato, especialmente designado, que anotará em registro próprio todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, além das atribuições contidas nas Normas de Execução Orçamentária e Financeira.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO RECEBIMENTO DO OBJETO**

O objeto da licitação será recebido pelo Núcleo de Informática e Processamento de Dados - NIPD, por servidor designado pela administração da seguinte forma:

- I - Provisoriamente, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com a especificação; e
- II - Definitivamente, após verificação da qualidade dos programas entregues e a consequente aceitação.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA- DOS CASOS OMISSOS**

Os casos omissos serão analisados pelos representantes legais das partes, com o intuito de solucionar o impasse, sem que haja prejuízo para nenhuma destas, tendo por base o que dispõem a Lei nº 8.666/93 e demais legislações vigentes aplicáveis à espécie.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA VINCULAÇÃO**

O teor do Edital e seus Anexos, na modalidade Pregão nº /2008, e a proposta da Contratada, são partes integrantes deste Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA- DA GARANTIA**

A Contratada apresentou garantia contratual na modalidade , no valor de , com validade até , correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

§ 1º A garantia prestada servirá para o fiel cumprimento do contrato, respondendo, inclusive, pelas multas eventualmente aplicadas, revertendo seu valor aos cofres do Governo.

§2º A garantia prestada pela Contratada ou seu saldo será liberado(a) ou restituído(a) após a execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.

§3º Por ocasião do reajustamento de preços, previsto na Cláusula Quinta, a Contratada providenciará o reforço da garantia em valor proporcional ao reajuste ocorrido.

§4º No caso de utilização da garantia, em conformidade com o disposto na Cláusula Décima Primeira, parágrafo quarto, a Contratada providenciará o reforço da garantia no montante utilizado. Da mesma forma, também deverá atualizar o prazo da garantia, em caso de prorrogação do Contrato, até 01 mês após o final do prazo de execução.

§5º No caso de a Contratada não cumprir o disposto no parágrafo anterior, terá seus pagamentos retidos até a regularização da situação, podendo inclusive ter o contrato rescindido



### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO FORO

Fica eleito o Foro do Brasília, Distrito Federal, para dirimir eventuais dúvidas relativas ao cumprimento deste contrato.

§1º E, por estarem de acordo, foi mandado lavrar o presente Contrato, do qual extraíram-se 03 (três) vias, para um só efeito, as quais, depois de lidas, são assinadas pelos representantes das partes e pelas testemunhas abaixo.

Brasília, DF, em            de            de 2008.

\_\_\_\_\_  
CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



**Ofício nº 159/2008 - SELIC**

Brasília-DF, 03 de setembro de 2008.

Prezados Senhores,

Com relação ao Pregão nº 044/2008, objetivando a contratação de empresa para fornecimento de solução integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação, para automação das rotinas do Núcleo de Informática e Processamento de Dados do TCDF, compreendendo o fornecimento da ferramenta de *software*, a instalação e personalização da ferramenta ofertada, os serviços de análise da maturidade de processos, levantamento e desenho de serviços de TI para a gestão de incidentes, problemas, mudança e configuração, informamos o que se segue, tendo em vista o questionamento apresentado pela empresa **Montana Soluções Corporativas Ltda.**

**QUESTIONAMENTO nº 01:** Anexo I – item 3.1.1 - apresentação de certificado original válido emitido pela Entidade Pink Elephant ou visita ao site eletrônico da entidade certificadora. Entendemos que para comprovar a aderência da solução ofertada às melhores práticas definidas pela biblioteca ITIL – Information Technology Infrastructure Library - a licitante poderá apresentar uma declaração fornecida pelo fabricante da solução, atestando essa compatibilidade, visto que a Entidade Pink Elephant é uma organização privada, sem concessão pública para essa referencia, e ainda, presta os mesmos serviços que fazem parte do objeto desta licitação, o que compromete a idoneidade da sua certificação. Nosso entendimento está correto?

**RESPOSTA:** Não, a exigência editalícia visa resguardar a aderência da solução ofertada aos interesses do TCDF. A empresa Pink Elephant possui processo próprio e reconhecido pelo mercado de avaliação de qualidade de ferramentas ITIL (PinkVERIFY™). Diversas (mais de 40) ferramentas possuem essa certificação, como pode-se consultar em [https://www.pinkelephant.com/pt-BR/ResourceCenter/PinkVerify/PinkVerifyTools et.htm](https://www.pinkelephant.com/pt-BR/ResourceCenter/PinkVerify/PinkVerifyTools.et.htm) . Assim, da mesma forma que a Administração pode exigir compatibilidade do hardware com padrões estabelecidos por um fabricante de software (ex.: Microsoft - Hardware Compatibility List - <http://www.microsoft.com/whdc/hcl/default.mspx>), pode também exigir que somente sejam ofertadas ferramentas e soluções que possuem um padrão de qualidade atestado por empresa de reconhecida pelo mercado. Observe-se que a Pink Elephant não comercializa nenhuma das ferramentas que possuem o certificado PinkVERIFY™, logo o alegado comprometimento de idoneidade não existe.

**QUESTIONAMENTO nº 02:** Anexo I – item 4.3 - ativos de TI licenciados para descoberta. Solicitamos a relação dos ativos de T.I. licenciados pelo TCDF para descoberta, conforme tabela a seguir:  
Descrição - Qtd. - Sistema operacional

**RESPOSTA:** Conforme previsão do item 4.3 (quadro item 6.2), estima-se em 1000 os ativos sujeitos a descoberta. Em atenção ao licitante, informa-se que, atualmente, o TCDF possui 537 computadores em rede, todos utilizando o sistema operacional Microsoft XP Professional.

Para maiores informações entrar em contato pelos nºs 3314-2147 ou 3314-2202 ou ainda pelo fax nº 3314-2219.

Atenciosamente,

Henrique de Freitas Soares  
Pregoeiro



**Ofício nº 160/2008 - SELIC**

Brasília-DF, 03 de setembro de 2008.

Prezados Senhores,

Com relação ao Pregão nº 044/2008, objetivando a contratação de empresa para fornecimento de solução integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação, para automação das rotinas do Núcleo de Informática e Processamento de Dados do TCDF, compreendendo o fornecimento da ferramenta de *software*, a instalação e personalização da ferramenta ofertada, os serviços de análise da maturidade de processos, levantamento e desenho de serviços de TI para a gestão de incidentes, problemas, mudança e configuração, informamos o que se segue, tendo em vista o questionamento apresentado pela empresa **CPD – Consultoria, Planejamento e Desenvolvimento de Sistemas Ltda.**

**QUESTIONAMENTO nº 01:** No item 3.1.3.16 do Anexo I é exigido: Ser compatível com o Sistema Gerenciador de Banco de Dados Oracle 10g Standard Edition One. A maioria das soluções profissionais de mercado para gestão são compatíveis com Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados mundialmente reconhecidos e utilizados, como por exemplo, Oracle e MS SQL. Outras utilizam ainda, Banco de dados proprietários ou livres que são fornecidos juntamente com a solução. Entendemos que não é intenção desse egrégio Tribunal restringir e limitar a participação de empresas com soluções profissionais de mercado e portanto exigir que a solução seja compatível apenas com um único Sistema Gerenciador de Banco de Dados (Oracle 10g Standard Edition One) contraria essa idéia. Diante o exposto, entendemos que serão aceitas soluções que sejam compatíveis com Sistema Gerenciador de Banco de Dados Oracle 10g Standard Edition One ou MS SQL?

**RESPOSTA:** Serão aceitas soluções compatíveis com outros bancos de dados, distintos do Oracle 10g Standard Edition One, desde que o licitante inclua todos os custos de licenciamento desse outro banco de dados, visando assegurar o pleno e correto funcionamento da solução contratada.

**QUESTIONAMENTO nº 02:** No item 7 do Anexo I – (Equipe de Instalação e Execução do Projeto) é solicitado: A contratada deverá disponibilizar, quando da assinatura do contrato, para cada perfil descrito neste título, pelo menos um técnico, sendo vedada a acumulação de funções, exceto para o previsto no item 7.3.1. Já nos subitens seguintes assim exigem:

7.1.1. A contratada deverá indicar na proposta o gerente de projetos...

7.2.1. A contratada deverá apresentar na proposta pelo menos dois consultores...

7.3.1. A contratada deverá apresentar em sua proposta, um consultor de processos...

7.4.1. A contratada deverá apresentar em sua proposta, um especialista no software proposto...

Como os itens descritos acima são contraditórios e a lei que rege a matéria veda, a exigência de que as empresas devem possuir os profissionais contratados, no ato da apresentação da proposta e documentação de habilitação. Entendemos que os profissionais solicitados, bem como as respectivas comprovações de qualificação técnica exigidas, deverão ser apresentadas quando da assinatura do contrato. Está correto nosso entendimento?

**RESPOSTA:** Sim, as comprovações serão exigidas apenas ao tempo da contratação.

Para maiores informações entrar em contato pelos nºs 3314-2147 ou 3314-2202 ou ainda pelo fax nº 3314-2219.

Atenciosamente,

Henrique de Freitas Soares  
Pregoeiro



**Ofício nº 164/2008 - SELIC**

Brasília-DF, 09 de setembro de 2008.

Prezados Senhores,

Com relação ao Pregão nº 044/2008, objetivando a contratação de empresa para fornecimento de solução integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação, para automação das rotinas do Núcleo de Informática e Processamento de Dados do TCDF, compreendendo o fornecimento da ferramenta de *software*, a instalação e personalização da ferramenta ofertada, os serviços de análise da maturidade de processos, levantamento e desenho de serviços de TI para a gestão de incidentes, problemas, mudança e configuração, informamos o que se segue, tendo em vista o questionamento apresentado pela empresa **PBTI Soluções**.

**QUESTIONAMENTO nº 01:** Anexo I – item 4.3. Gostaria de solicitar informações relacionadas ao licenciamento da Central de Serviços: **a)** Número total de atendentes que utilizarão a ferramenta de Service Desk, ou seja, a quantidade de profissionais técnicos que utilizarão a ferramenta (Atendente, Solucionador, Supervisor). **b)** A quantidade total de usuários que acessarão a interface web para abertura de chamados, ordens de serviço, etc, ou seja, a quantidade de usuários nomeados (clientes ou usuário final) que utilizarão a ferramenta. **c)** Quantidade total de profissionais que irão compor o comitê de mudanças (usuários responsáveis por aprovar ou reprovar mudanças).

**RESPOSTA:** a) 16 usuários. b) 700 usuários. c) Máximo de 04 usuários.

Para maiores informações entrar em contato pelos nºs 3314-2147 ou 3314-2202 ou ainda pelo fax nº 3314-2219.

Atenciosamente,

Henrique de Freitas Soares  
Pregoeiro



**Ofício nº 166/2008 - SELIC**

Brasília-DF, 10 de setembro de 2008.

Prezados Senhores,

Com relação ao Pregão nº 044/2008, objetivando a contratação de empresa para fornecimento de solução integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação, para automação das rotinas do Núcleo de Informática e Processamento de Dados do TCDF, compreendendo o fornecimento da ferramenta de *software*, a instalação e personalização da ferramenta ofertada, os serviços de análise da maturidade de processos, levantamento e desenho de serviços de TI para a gestão de incidentes, problemas, mudança e configuração, informamos o que se segue, tendo em vista o questionamento apresentado pela empresa **CPD - Consultoria, Planejamento e Desenvolvimento de Sistemas Ltda.**

**QUESTIONAMENTO nº 01:** No item 3.1.3.21. do anexo I é exigido: “O software deverá ser capaz de receber e tratar automaticamente informações provenientes de software de coleta de inventário; 3.1.3.21.1. Caso não possa realizar o tratamento de informações provenientes do software supracitado, a contratada pode, opcionalmente, fornecer ferramenta própria de coleta de inventário, devidamente licenciada, já integrada à solução ofertada;” **a)** Solicitamos esclarecer qual é a ferramenta utilizada atualmente no TCDF para realizar o inventário e quais são os métodos que essa ferramenta utiliza para integração com outras ferramentas? **b)** Ainda sobre o mesmo item, questionamos se é necessário fornecer o produto “Inventory Management” (ITEM 06 do quadro 4.3) somente se a ferramenta ofertada não conseguir receber e tratar as informações da ferramenta de inventário utilizada no TCDF?

**RESPOSTA:** **a)** LanDesk Management e Security Suite versão 8.8. Sobre os métodos disponíveis, sugere-se consultar a documentação do fabricante para detalhes sobre as informações coletadas. Todos os dados armazenados podem ser exportados para os formatos CSV ou XML. **b)** Considerando que não apenas notebooks e desktops constituem os ativos que se deseja gerenciar, entende-se que é necessário o fornecimento do produto e de que ele seja capaz de inventariar todos os ativos computacionais do TCDF, incluindo os de rede, com o nível de detalhe suficiente para o correto funcionamento da solução.

**QUESTIONAMENTO nº 02:** No item 3.1.2.1.8. do anexo I é exigido: “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 Núcleo de Informática. A notificação deverá utilizar o correio eletrônico da contratante.”

Sobre o item acima, solicitamos esclarecer qual o fabricante / marca e a versão de correio eletrônico utilizado no TCDF?

**RESPOSTA:** Zimbra Collaboration Suite 5.0.

**QUESTIONAMENTO nº 03:** No item 4. QUANTITATIVO DE LICENÇAS PARA USO DA SOLUÇÃO, subitem 4.3 é exibido um quadro com a quantidade de licenças para os produtos conforme abaixo:

1.1 - ITSM Foundation

1.1.2 Licenças de acesso nomeado = 4

2 - Licenças de Acesso Cliente

2.1. Incident Management – licenças de acesso concorrente= 2 (para esse item não fala sobre o número de acesso nomeado)

2.2. Problem Management – licenças de acesso nomeado= 1

2.3. Change Management – licenças de acesso nomeado= 1

2.4. Configuration Management – licenças de acesso nomeado= 1

3 - Service Desk (Central de Serviços)

3.1. Incident Management – licenças de acesso nomeado= 3

3.2. Problem Management – licenças de acesso nomeado= 3

3.3. Change Management – licenças de acesso nomeado= 3



3.4. Configuration Management – licenças de acesso nomeado= 3

4 - Base de Conhecimento para PA's

4.2. Licenças de acesso nomeado para a base de conhecimento para acesso dos técnicos de PA= 4

Somando-se as licenças nomeadas teremos 25 licenças. É correto afirmar que para a solução que englobe todos os itens acima serão necessárias 25 licenças nomeadas? Se não for correto (um mesmo técnico pode atuar em mais de uma área) quantas licenças nomeadas são necessárias para os itens acima?

**RESPOSTA:** Serão necessárias 23 licenças nomeadas. As licenças de acesso concorrente visam permitir o acesso de quaisquer técnicos autorizados ao serviço ou funcionalidade. Vale notar que o acesso dos usuários ao portal de atendimento (PA) deverá ser ilimitado quanto ao número de usuários acessando a ferramenta de forma concorrente.

Para maiores informações entrar em contato pelos nºs 3314-2147 ou 3314-2202 ou ainda pelo fax n.º 3314-2219.

Atenciosamente,

Henrique de Freitas Soares  
Pregoeiro





**Ofício nº 167/2008 - SELIC**

Brasília-DF, 11 de setembro de 2008.

Prezados Senhores,

Com relação ao Pregão nº 044/2008, objetivando a contratação de empresa para fornecimento de solução integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação, para automação das rotinas do Núcleo de Informática e Processamento de Dados do TCDF, compreendendo o fornecimento da ferramenta de *software*, a instalação e personalização da ferramenta ofertada, os serviços de análise da maturidade de processos, levantamento e desenho de serviços de TI para a gestão de incidentes, problemas, mudança e configuração, informamos o que se segue, tendo em vista o questionamento apresentado pela empresa **MCR Software**.

**QUESTIONAMENTO nº 01:** O item 5.1 da tabela de quantitativos de licenças para uso da solução explicitamente exige que não haja limitações quanto ao número de usuários simultâneos, conforme transcrito em SelfService with Knowledge Base for End Uses – portal de auto atendimento com acesso à base de conhecimento para usuários finais, para abertura e acompanhamento de chamados, sem limite de usuários concorrentes. Entretanto, em questionamento respondido à outra proponente, cuja inquirição indaga – b) A quantidade total de usuários que acessarão a interface web para abertura de chamados, ordens de serviços, etc, ou seja, a quantidade de usuários nomeados (clientes ou usuário final) que utilizarão a ferramenta, fora esclarecido que 700 licenças nomeadas são suficientes. Assim, para efeitos de cotação, solicitamos esclarecer se devem ser orçadas 700 licenças ou se deve ser respeitado o quantitativo original previsto em edital, que exige um número ilimitado de acessos concorrentes ao portal Web

**RESPOSTA: a)** Deve-se considerar o edital, número ilimitado. A resposta indicou apenas o número de usuários atual. Esse número pode ser elevado, caso seja necessário, contemplar aposentados, pensionistas, servidores de outros órgãos do DF, etc.

**QUESTIONAMENTO nº 02:** Em outro questionamento, fora esclarecido que Serão necessárias 23 licenças nomeadas. As licenças de acesso concorrente visam permitir o acesso de quaisquer técnicos autorizados ao serviço ou funcionalidade. É correto entendermos que, por exemplo, para a solução de Service Desk (Central de Serviços), que requer 03 destas licenças nomeadas para cada Processo ITIL, um atendente (PA) que tem acesso nomeado ao módulo de Incidente Management terá também acesso aos módulos de Problem Management, Change Management e Configuration Management?

**RESPOSTA:** Não, seguindo os termos do edital, são duas licenças concorrentes para acessar o ITSM Foundation – framework de instalação de módulos servidores específicos.

Para maiores informações entrar em contato pelos nºs 3314-2147 ou 3314-2202 ou ainda pelo fax nº 3314-2219.

Atenciosamente,

Henrique de Freitas Soares  
Pregoeiro