

COMPROVANTE DE RECEBIMENTO

Recebemos do **CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO - CNPq**, cópia do Edital de **CONCORRÊNCIA N.º 005/2008**, que objetiva a contratação de serviços especializados em Tecnologia da Informação abrangendo o planejamento, implantação, operação e gestão de suporte a serviços, incluindo a função de Service Desk e estruturas para atendimento de retaguarda, visando prover a Coordenação Geral de Informática (CGINF), do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq, de serviços especializados de atendimento técnico e gestão de Tecnologia da Informação, que se utilizará de Acordos de Níveis de Serviço (SLA's) e dos principais modelos de melhores práticas preconizadas pelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) para o controle e alinhamento desta contratação, aos objetivos estratégicos da CGINF, em conformidade com as descrições feitas no “Projeto Básico/Memorial Descritivo” e na “Minuta de Contrato”, cuja abertura do certame realizar-se-á no dia **26/02/2009**, às 16:30 horas, na Cobertura do Ed. Sede CNPq, sito no SEPN Q.507, Bl. "B", em Brasília-DF.

EMPRESA: _____

CNPJ: _____

ENDEREÇO: _____

TELEFONE: _____ FAX: _____

NOME: _____

Brasília-DF., ___ de _____ de _____

Ass.: _____

**CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO- CNPq
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO – DAD
COORDENAÇÃO GERAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS – CGADM
SERVIÇO DE LICITAÇÃO - SELIC**

**CONCORRÊNCIA n.º 005/2008
Processo n.º 001591/2008-8**

○ **CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO - CNPq**, fundação pública federal criada pela Lei n.º 6.129, de 06.11.74, vinculada ao Ministério da Ciência e Tecnologia - MCT, com inscrição no CNPJ/MF sob o n.º 33.654.831/0001-36, por intermédio da sua **COORDENAÇÃO GERAL DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS - CGADM**, sediado no SEP, Quadra 507, Bloco “B”, em Brasília-DF, torna público que realizará certame licitatório na modalidade de **CONCORRÊNCIA**, que observará os preceitos de direito público e, em especial, as disposições da Lei n.º 8.666, de 21.06.93, Instrução Normativa n.º 02, de 30/04/2008, e da Lei Complementar n.º 123/2006, regulamentada pelo Decreto n.º 6.204/2007 e será em tudo regido pelas condições estabelecidas no presente Edital e respectivos anexos, observando-se o seguinte:

TIPO DE LICITAÇÃO: Técnica e Preço global

REGIME DE EXECUÇÃO : Empreitada por preço global

DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO:

ABERTURA: Dia: 26/02/2009 **HORÁRIO:** 16:30 horas (Horário de Brasília)
LOCAL: SEP, Quadra 507 , Bloco “B” Ed. Sede CNPq – Cobertura – Sala de Reuniões “Almirante Álvaro Alberto” – Brasília-DF.

INFORMAÇÕES SOBRE A LICITAÇÃO: Serviços de Licitações e Contratos – SELIC
SEP, Quadra 507, Bloco “B” – 2º andar – sala 211 – Brasília-DF - Telefone:(61) 2108-9220 – Fax:(61) 2108-9219 - no horário de 9 às 12h e das 14 às 17h.
E-mail: licitacao@cnpq.br.

CONDIÇÕES PARA RETIRADA DO EDITAL - Cópia do edital encontra-se no site do CNPq no endereço <http://www.cnpq.br/servicos/editais/admin/index.htm> onde serão também disponibilizadas todas as informações alusivas ao presente certame licitatório, bem como no endereço .

Cópia do edital poderá também ser obtida no endereço acima indicado, ao valor de R\$ 17,00(dezessete reais), mediante depósito bancário em favor do CNPq na c/c n.º 170.500-8 da Agência 4201-3 do Banco do Brasil S/A – Código de identificação: 3641023620128830-6.

1.0. **OBJETO:**

1.1 A presente licitação tem por objeto a contratação de serviços especializados em Tecnologia da Informação abrangendo o planejamento, implantação, operação e gestão de suporte a serviços, incluindo a função de Service Desk e estruturas para atendimento de retaguarda, visando prover a Coordenação Geral de Informática (CGINF), do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq, de serviços especializados de atendimento técnico e gestão de Tecnologia da Informação, que se utilizará de Acordos de Níveis de Serviço (SLA´s) e dos principais modelos de melhores práticas preconizadas pelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) para o controle e alinhamento desta contratação, aos objetivos estratégicos da CGINF, em conformidade com as descrições feitas no “Projeto Básico/Memorial Descritivo” e na “Minuta de Contrato”.

2.0. **DA FORMALIZAÇÃO E DA CONTRATAÇÃO:**

2.1. Após a homologação do resultado do certame licitatório e adjudicação do seu objeto, será a licitante vencedora convidada, formalmente, a retirar o instrumento contratual respectivo e a restituí-lo, devidamente assinado por seu representante legal, consoante estabelecido em seus atos constitutivos, observados para esse efeito o prazo de 05 (cinco) dias úteis.

2.2. Os serviços pretendidos deverão ser executados em estrita conformidade com as prescrições deste Edital e seus anexos, que são partes integrantes e inseparáveis.

2.3. A formalização do ato de contratação será precedida de consulta prévia a cadastros da Administração Pública (SICAF e CADIN) com a finalidade de verificar se a adjudicatária encontra-se em situação regular, constituindo a verificação de quaisquer pendências justo impedimento para a celebração do contrato, por culpa da licitante vencedora, ensejando a aplicação das penalidades previstas neste Edital, na Lei 8.666/93 e na anexa minuta de contrato.

3.0. **DAS SANCÕES:**

3.1. A recusa injustificada da adjudicatária em assinar o instrumento contratual, dentro do prazo estabelecido, assim como a verificação de pendências junto a cadastros da Administração Pública (SICAF e CADIN) caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a a multa de 30% (trinta por cento) do valor estimado da contratação, sem prejuízo da aplicação de outras penalidades previstas neste instrumento e na legislação vigente.

3.1.1 O valor estimado da contratação, conforme indicação feita no processo administrativo, monta a importância de **R\$ 1.471.497,72 (um milhão, quatrocentos e setenta e um mil, quatrocentos e noventa e sete reais e setenta e dois centavos)**.

3.2. Na hipótese de descumprimento por parte da adjudicatária das obrigações contratuais assumidas, ou a infringência de preceitos legais pertinentes, serão a ela aplicadas, segundo a gravidade da falta cometida, as penalidades estabelecidas na anexo **MEMORIAL DESCRITIVO/PROJETO BÁSICO**.

3.3. As multas acaso aplicadas à adjudicatária serão diretamente descontadas das garantias ou créditos que eventualmente detenha junto à Administração ou, quando necessário, cobradas judicialmente.

4.0. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO:

4.1. Poderão participar desta Concorrência, os interessados que atenderem a todas as exigências deste Edital e seus Anexos.

4.2 Não será admitida nesta licitação a participação de:

- a) empresas que não atenderem às condições deste Edital;
- b) empresas que estejam sob falência, concurso de credores, dissolução, liquidação ou tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios e nas respectivas entidades da administração indireta, ou tenham sido suspensas de participar de licitação e impedidas de contratar com o CNPq;
- c) empresas reunidas em consórcio e sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;
- d) cooperativas de trabalho em face da natureza dos serviços não permitir esse tipo de associação;
- e) pessoas jurídicas das quais participem, seja a que título for, dirigentes ou servidores do CNPq.

4.3. DA REPRESENTAÇÃO DOS LICITANTES

4.3.1 Cada licitante deverá, nos atos do presente certame, fazer-se representar por pessoa devidamente credenciada, por instrumento público ou particular (com firma reconhecida), e que esteja devidamente autorizada a atuar em seu nome, com poderes bastantes e suficientes à formulação de requerimentos e à tomada de decisões em geral, inclusive no que se refere à eventual desistência da interposição de recursos.

4.3.2 Considerar-se-á devidamente credenciada para os fins exigidos no presente edital, a pessoa:

- a) portadora de procuração, lavrada por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, indicando a outorga de poderes na forma exigida;
- b) portadora de documento idôneo que demonstre a sua condição de sócio, gerente ou administrador da licitante e que declare os limites de sua atuação.

4.3.3. A não apresentação de qualquer dos documentos referidos não inabilitará a licitante, mas obstará o representante de se manifestar e responder pela mesma.

4.4. DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE OS ENVELOPES

4.4.1 A entrega dos documentos relativos à habilitação e às propostas técnica e comercial será feita em envelopes distintos, devidamente lacrados, contendo referência ao presente certame e indicando, preferencialmente, as seguintes informações:

CONCORRÊNCIA N° 005/2008
Envelope “A” - HABILITAÇÃO

CONCORRENCIA N° 005/2008
Envelope “B” – PROPOSTA TÉCNICA

CONCORRÊNCIA N° 005/2008
Envelope “C” – PROPOSTA COMERCIAL

- 4.4.2** Os envelopes deverão estar endereçados à COMISSÃO e informarão, ainda, dados de identificação e localização do licitante.
- 4.4.3** Os documentos poderão ser apresentados em **original**, por qualquer processo de **cópia autenticada** por tabelião de notas ou por membro da Comissão, ou ainda, por publicação em órgão de imprensa oficial.
- 4.4.4** Todos os documentos emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa efetuada por Tradutor Juramentado e, também, devidamente consularizados ou registrados no Cartório de Títulos e Documentos.
- 4.4.5** Documentos de procedência estrangeira, ainda que oriundos de países de língua portuguesa, também deverão ser apresentados devidamente consularizados ou registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

5.0 DOS DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO

- 5.1.** Somente poderão participar do presente certame licitatório as pessoas jurídicas que venham a demonstrar, de forma inequívoca, através dos documentos exigidos, que preenchem os requisitos relativos à habilitação jurídica, qualificação técnica, qualificação econômico-financeira e regularidade fiscal.
- 5.2.** Os interessados deverão, com esse objetivo, apresentar no Envelope “A” – HABILITAÇÃO, documentos que demonstrem atendimento às exigências que são indicadas a seguir:

5.2.1 HABILITAÇÃO JURÍDICA

- a) registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos que comprovem a eleição de seus administradores;
- c) comprovante de inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhado de prova da composição da diretoria em exercício;
- d) decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

5.2.2 REGULARIDADE FISCAL

- e) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ;
- f) prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo à sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- g) prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da licitante, ou outra equivalente, na forma da lei, compreendendo, inclusive, a apresentação de Certidão Negativa da Dívida Ativa da União;
- h) prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por Lei.

5.2.3 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- i) declaração da Licitante, datada e assinada pelo seu representante técnico, de que vistoriou os locais da execução dos serviços, e que tomou conhecimento do ambiente computacional do CNPq, não sendo admitida, em hipótese alguma, alegações posteriores de desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas. A vistoria deverá ser realizada conforme item específico do Memorial Descritivo/Projeto Básico.

5.2.4. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

- j) certidão negativa de falência ou concordata e de execução patrimonial expedida pelo distribuidor da sede da licitante;
- k) balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.

5.2.4.1 A boa situação financeira, a que se refere a alínea acima, estará comprovada na hipótese de a licitante dispor Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) superiores a 1 (um inteiro), calculado de acordo com a fórmula abaixo:

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

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

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

As empresas que apresentarem resultado igual ou menor do que 1 (um), em qualquer dos índices referidos acima, deverão comprovar o capital mínimo ou patrimônio líquido igual ou superior a 10% do valor estimado para a contratação, ou seja, R\$ 147.149,77 (cento e quarenta e sete mil, cento e quarenta e nove reais e setenta e sete centavos).

- 5.2.5. Declaração de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, conforme modelo Anexo X deste Edital.
- 5.2.6. Declaração da licitante, observadas as penalidades cabíveis, de inexistência de fatos impeditivos da habilitação, conforme modelo Anexo IX deste Edital.
- 5.3 As licitantes que tenham obtido habilitação parcial junto ao **SISTEMA DE CADASTRAMENTO UNIFICADO DE FORNECEDORES – SICAF**, na qualificação compatível com o objeto do presente certame, ficarão dispensadas da apresentação dos documentos relativos à **habilitação jurídica, regularidade fiscal, e qualificação econômico-financeira, ficando, ainda obrigada a apresentar a documentação relativa à qualificação técnica constante do subitem 5.2.3. e as declarações constantes do subitem 5.2.5 e 5.2.6, e a declarar, a qualquer momento, fato superveniente impeditivo da sua habilitação.**
- 5.4. A pessoa jurídica interessada em exercer o direito de preferência de que trata o art. 5º do Decreto nº 1.070/94, deverá apresentar, juntamente com os demais documentos de habilitação, comprovantes emitidos pelo Ministério da Ciência e Tecnologia ou Organismo especializado por ele credenciado, que comprovem a tecnologia dos bens e serviços ofertados.
- 5.4.1. A inclusão desta documentação é facultativa e sua ausência acarretará apenas perda do direito de preferência, não podendo ser invocada para inabilitar licitantes.
- 5.4.2. A interessada deverá ainda indicar claramente, sob pena de decair seu direito, a ordem de preferência requerida, dentre aquelas relacionadas no art. 5º do Decreto nº 1.070/94, consideradas as alterações
- 5.4.3. Não serão consideradas outras formas de comprovação que não as previstas no Decreto nº 1.070, de 02.03.94 e na Portaria nº 92, de 08.06.94, do Ministério da Ciência e Tecnologia.
- 5.5 Conforme prescrito nos arts. 42 e 43 da Lei Complementar n.º 123/06, regulamentada pelo Decreto n.º 6.204/2007, a comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura do contrato. De qualquer forma, as licitantes que sejam microempresas ou empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, observado o descrito abaixo:
- 5.5.1. No caso de haver alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte, será assegurado o prazo de 02 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério do CNPq, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativas.
- 5.5.2. A não-regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das penalidades dispostas neste edital e seus anexos, sendo facultado ao CNPq convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

5.5.3. As microempresas e empresas de pequeno porte somente estão desobrigadas de comprovar, no momento da habilitação, a sua regularidade fiscal, ficando obrigadas a comprovar o cumprimento das demais exigências habilitatórias, sendo declarada inabilitada se assim não proceder, além de sujeitar-se às penalidades dispostas neste Edital.

6.0 DA APRESENTAÇÃO E CONTEÚDO DAS PROPOSTAS:

6.1 Os interessados deverão apresentar as suas propostas em envelopes lacrados, identificados como Envelope “A” – **HABILITAÇÃO**, Envelope “B” - **PROPOSTA TÉCNICA** e Envelope “C” – **PROPOSTA COMERCIAL**.

6.2 As propostas de habilitação, técnica e de preço devem ter numeradas as suas folhas, seqüencialmente, a fim de permitir maior agilidade no seu manuseio durante a conferência e o exame correspondente de todas informações e documentos, redigidas em língua portuguesa, salvo quanto a expressões técnicas de uso corrente, impressa em 01 (uma) via, assinada a última folha pelo titular ou representante legal e rubricadas as demais, sem rasuras, emendas, ressalvas ou entrelinhas, devendo conter, necessariamente, além da indicação do número desta licitação e de outras informações de livre disposição, o seguinte:

6.2.1 Proposta Técnica:

6.2.1.1 A proposta técnica deverá conter os seguintes elementos, que serão pontuados:

a) Atestado(s) de Capacidade Técnica, com a discriminação do nome de cada órgão/empresa emitente, comprovando a efetiva execução dos serviços e informações prestadas pela licitantes e elaborados em papel timbrado da empresa emitente, contendo os seguintes dados mínimos e obrigatórios:

- Razão Social, CNPJ e Endereço Completo da Empresa Emitente;
- Razão Social da Licitante;
- Referência do Contrato; _____ (apresentar cópia autenticada do mesmo e termos aditivos);
- Vigência do Contrato: De ___/___/_____ a ___/___/_____;
- Objeto do Contrato;
- Descrição do Objeto do Contrato (descrição detalhada dos serviços prestados);
- Local e Data de Emissão do Atestado;
- Nome e Assinatura do Signatário, Cargo, Telefone para contato e Fax.

a1) junto ao(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica, deverá ser anexada Declaração com a relação dos profissionais capacitados e certificados, que atuaram na execução dos serviços objeto do referido contrato, constando seu nome completo, identidade, formação escolar e respectivas modalidades de certificação, que deverá estar datada e assinada pelos representantes da Licitante e da Empresa Emitente;

a1.1) no caso de comprovação da escolaridade dos profissionais de nível superior, deverá ser apresentado original ou cópia reconhecida em cartório, de diploma ou certificado de conclusão de curso superior, reconhecido pelo MEC, em Análise de Sistemas, Ciência da

Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática ou Engenharia da Computação. Alternativamente, poderá ser apresentado cópia autenticada de diploma/certificado de conclusão de curso de nível superior em outra área, acrescido de certificado de conclusão de Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação (carga horária mínima de 360 horas);

a1.1.2) a Licitante deverá apresentar originais ou cópias reconhecidas em cartório, dos Certificados de Conclusão de Cursos de Capacitação, emitidos por empresas prestadoras de treinamento, reconhecidas pelos fabricantes/fornecedores dos produtos/soluções/metodologias, acompanhados dos respectivos currículos dos profissionais;

a1.1.3) na Declaração, a Licitante deverá se comprometer a manter sob guarda e conservação, durante a duração do processo licitatório e por um período de no mínimo 06 (seis) meses, contados a partir da data de encerramento da Licitação, a documentação comprobatória das certificações. O CNPq se reserva o direito de, a qualquer momento, requisitar tais documentações para averiguações;

a1.1.4) será admitido, para efeito de pontuação, o somatório de quantidades de profissionais, equipamentos, usuários ou outros itens mensuráveis de mesma natureza, discriminados em Atestados de Capacidade Técnica distintos, quer sejam do mesmo emitente ou de emitentes diferentes;

a1.1.5) não será necessário que a Licitante tenha que comprovar que o(s) profissional(is) relacionados pertença(m) ao seu quadro atual de funcionários. Um mesmo profissional será considerado para a pontuação de um único subitem, somente.

- b) descrição detalhada de todo o serviço ofertado;
- c) listagem das funcionalidades mínimas que a solução deve disponibilizar baseado no ITIL. Estas funcionalidades deverão acompanhar a Proposta Técnica indicando a localização (página) da comprovação, conforme indicado no item 9.4.7 do Memorial Descritivo/Projeto Básico, Anexo I do Edital;
- d) planilha de pontuação técnica, conforme modelo Anexo V, preenchida conforme definição dos critérios para pontuação especificados no Anexo IV do Edital, relativo aos serviços ofertados.

6.2.1.2 Além dos documentos indicados acima, a licitante deverá apresentar, obrigatoriamente, os documentos abaixo, os quais não serão pontuados:

- a) declaração de que manterá atualizados tecnologicamente os profissionais que prestarão os serviços contratados pelo CNPq, promovendo treinamentos e participações em eventos de caráter técnico, sem ônus para o CNPq;
- b) declaração de que sendo a adjudicatária, cumprirá fielmente todos os prazos e demais condições de execução dos serviços ofertados, em estrita conformidade com os requisitos do edital;

- c) declaração, datada e assinada pelo representante legal da Licitante, de que manterá em Brasília, durante toda a execução do contrato, escritório apropriado para tratar de qualquer assunto relacionado à execução contratual e à prestação dos serviços;
- d) declaração de que franqueia suas instalações para vistoria do pessoal do CNPq caso este julgue necessário;
- e) declaração de que apresentará, *incontineti*, após as respectivas solicitações de serviços formalizadas pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico mediante ordens de serviços, os prazos para início e término da execução dos serviços solicitados;
- f) indicação do nome, endereço completo, telefone e fax de sua sede ou filial em Brasília-DF, com a identificação e qualificação do seu responsável e corpo técnico.

6.2.2 **Proposta Comercial**

- a) planilha de preços:

- (coluna B) – especificação dos serviços;
- (coluna C) – unidade;
- (coluna D) – quantidade;
- (coluna E) – valor unitário mensal;
- (coluna F) - valor total mensal;
- (coluna G) - valor total anual;
- (coluna H) - valor total anual por extenso.

- b) indicação do preço unitário mensal e total **por subitem** e global da proposta, na forma estabelecida no formulário MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS, (Anexo VII) do presente Edital, considerando as pertinentes quantidades indicadas;

- b1) juntamente com a proposta de preços, deverá ser apresentada a Planilha de Custos e Formação de Preços (Anexo VI), para cada Posto de Trabalho, não se aceitando valores iguais a 0 (zero) em nenhum dos subitens que a compõem.

- c) prazo de validade da proposta não inferior a 60 (sessenta) dias consecutivos, contados da data de abertura do certame. Na falta de tal informação será considerado aceito o prazo citado nesta alínea;

- d) declaração de que sendo a adjudicatária, cumprirá fielmente todos os prazos e demais condições de execução dos serviços ofertados, em estrita conformidade com os requisitos do edital;

- e) **declarar**, no corpo da proposta, ou em escrito à parte, de que, nos preços mantidos na proposta escrita, estão incluídos todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e outros de quaisquer natureza que se fizerem indispensáveis à perfeita execução dos serviços objeto da licitação. O CNPq não admitirá qualquer alegação posterior que vise o ressarcimento de custos não considerados na proposta feita pelo licitante sobre os preços cotado.

- 6.2.3 Recomendamos que, quando do preenchimento do formulário de Proposta Comercial, nele façam inserir o número da conta, da agência e do banco em que

tenha conta corrente, número do CNPJ, endereço, telefone comercial, número de fac-símile e nome do representante, quando for o caso.

- 6.2.4 Em casos de divergências entre os preços unitários e globais serão considerados válidos os preços unitários de cada subitem e os somatórios recalculados a partir do produto destes pelas respectivas quantidades ofertadas e, nos casos de divergências entre os valores numéricos e sua equivalente expressão literal por extenso, prevalecerão os valores expressos por extenso.
- 6.2.5 Apresentar a Planilha de Custos e Formação de Preços (**Anexo VI**) para cada Posto de Trabalho, não se aceitando valores iguais a 0 (zero) em nenhum dos itens que a compõe.
- 6.2.6 É vedado a utilização de qualquer elemento, critério ou fator sigiloso, secreto ou reservado que possa, ainda que indiretamente, elidir o princípio da igualdade entre as licitantes.

7.0. **DO TIPO DE LICITAÇÃO:**

A presente licitação será do tipo **Técnica e Preço global.**

8.0. **DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS;**

8.1 Por ser uma licitação do tipo “Técnica e Preço”, será observado o disposto no art. 3º do Decreto n.º 1070, de 02 de março de 1994, considerando-se neste procedimento licitatório, os fatores Compatibilidade, Suporte de Serviços, Qualidade e Desempenho, mediante os critérios de distribuição de pontos e pesos, a fim de se encontrar a média ponderada para a devida classificação das licitantes.

8.2 Na apreciação, julgamento e classificação das propostas técnicas, a Comissão levará em conta os seguintes fatores de avaliação para o cômputo da sua Pontuação (PT) e do seu Índice Técnico (IT):

- a) **Suporte de Serviços (SS);**
- b) **Qualidade (QD);**
- c) **Compatibilidade (CP);**
- d) **Desempenho (DS).**

8.3 Para a proposta técnica, as licitantes deverão, **obrigatoriamente**, apresentar um quadro de pontuação, calculado pela(s) própria(s) licitante(s). Este quadro deverá indicar claramente, para cada item da pontuação, em qual página da proposta está identificada a comprovação dos pontos calculados pela licitante. A **Tabela de Pontuação Técnica** a ser preenchida pelas licitantes, bem como os **Critérios de Avaliação** encontram-se nos Anexos V e IV do Edital, respectivamente.

8.3.1 A ausência de comprovação na proposta provocará a perda dos pontos do item relacionado no quadro de pontuação.

8.3.2 A ausência do quadro de pontuação provocará a desclassificação da licitante, sem a abertura do envelope contendo a proposta de preços.

8.3.3 Todas as páginas da proposta deverão ser numeradas e rubricadas.

8.4 O Fator de Ponderação a que se refere o artigo 3º, inciso IV, do Decreto 1.070/94, é igual a 6 (seis), para efeito do cálculo do Valor de Avaliação Final (AF) e 4 (quatro) Índice de Preço Final (IP).

8.5 Para efeito de pontuação técnica, quando o item de avaliação exigir comprovação de experiência na execução de serviços compatíveis com o objeto a ser contratado e na sua execução foram utilizados recursos humanos especializados e detentores de curso de formação/especialização ou certificação profissional, a experiência será comprovada por meio de Atestado(s) de Capacidade Técnica, constante(s) da proposta técnica.

8.6 A valoração e a avaliação das propostas técnica e de preço, em conformidade com os dados estabelecidos nesta **Concorrência**, serão obtidas pelas seguintes fórmulas:

$$8.6.1 - \text{Índice Técnico (IT)} = \mathbf{IT = PT / MPT}$$

Onde:

IT = Índice Técnico

PT = Pontuação Técnica da proposta em exame

MPT = Maior Pontuação Técnica dentre as propostas classificadas

8.6.1.1 - O **Índice Técnico (IT)** será obtido mediante a divisão da Pontuação Técnica da proposta em **exame (PT)** pela **maior Pontuação Técnica (MPT)** encontrada dentre as propostas classificadas.

Observação:

Os valores numéricos serão calculados com 2 (duas) casas decimais, desprezando-se a fração remanescente, sem arredondamento.

$$8.6.2 - \text{Índice de Preço (IP)} = \mathbf{IP = MVG / VG}$$

Onde:

IP = Índice de Preço

MVG = Menor Valor Global encontrada dentre as propostas classificadas

VG = Valor Global da proposta em exame

8.6.2.1 - O **Índice de Preços (IP)** será obtido mediante a divisão do **Menor Valor Global (MVG)** dentre as propostas classificadas pelo **Valor Global (VG)** da proposta em exame.

Observação:

Os valores numéricos serão calculados com 2 (duas) casas decimais, desprezando-se a fração remanescente, sem arredondamento.

$$8.6.3 - \text{Valor de Avaliação Final (AF)} = \mathbf{AF = (IT \times 6) + (IP \times 4) / 10}$$

Índice Técnico (IT) = peso 6;

Índice de Preço (IP) = peso 4.

Onde:

AF = Avaliação Final

IT = Índice Técnico
IP = Índice de Preço Final

Observação:

Os valores numéricos serão calculados com 2 (duas) casas decimais, desprezando-se a fração remanescente, sem arredondamento.

- 8.6.3.1 Serão pré-qualificadas as propostas, cujas Avaliações Finais (AF) não se diferenciem em mais de 6 % (seis por cento) da maior delas.
- 8.6.3.2 Considerar-se-ão equivalentes as propostas pré-qualificadas, cujos preços não sejam superiores a 12% (doze por cento) do menor entre elas.
- 8.6.3.3 Havendo apenas uma proposta que satisfaça a condição descrita no item 8.6.3.2, esta será considerada a vencedora.
- 8.6.3.4 O valor de maior Avaliação Final (AF) será utilizado como critério de classificação, após aplicação da regra descrita no item 8.6.3.2.
- 8.7** O preço da proposta em exame será o indicado na proposta comercial da licitante.
- 8.8** Em caso de empate entre duas ou mais propostas, a classificação far-se-á, obrigatoriamente, por sorteio, em ato público, para o qual todas as licitantes serão convocadas, vedado qualquer outro processo (art.45, parágrafo 2º, da Lei nº 8.666/93).
- 8.9** Serão desclassificadas as propostas que:
- a) não atendam às exigências e requisitos estabelecidos neste Edital;
 - b) apresentem preços excessivos ou manifestamente inexeqüíveis;
 - c) sejam omissas, vagas ou apresentem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento.
- 8.10** Afim de garantir a compatibilidade dentre a capacidade técnica da Licitante a ser contratada e o nível de prestação de serviços esperado, bem como, a obtenção da melhor relação custo x benefício (técnica e preço) na contratação a ser efetivada, será considerada desclassificada a Proposta Técnica da Licitante que não alcançar a pontuação técnica de no mínimo 70% (setenta por cento) da maior pontuação técnica obtida dentre as licitantes.
- 8.11** Na apreciação e no julgamento das propostas não será considerada qualquer oferta ou vantagem não prevista neste instrumento, nem será permitida a oferta de vantagens baseadas nas propostas das demais licitantes, obrigando-se, no entanto, a prestar toda e qualquer atividade oferecida em sua proposta.
- 8.12** Durante o julgamento das propostas, poderá a **Comissão** solicitar informações complementares das licitantes para melhor compreensão dos termos das propostas.
- 8.13** A proposta vencedora será aquela com maior **Valor de Avaliação Final - AF**.
- 8.14** O resultado da licitação será publicado no **Diário Oficial da União**.

9.0. **DO PROCEDIMENTO DA LICITAÇÃO:**

- 9.1. A abertura da presente licitação dar-se-á na data, horário e local indicados no preâmbulo do presente Edital, devendo ser observados os seguintes procedimentos:
- a) no local, data e horário indicados, cada licitante deverá apresentar à Comissão de Licitação os envelopes “A”, “B” e “C” lacrados e devidamente identificados, conforme exigido neste Edital;
 - b) após encerrado o prazo para recebimento dos envelopes, nenhum outro documento será recebido, nem serão permitidos quaisquer adendos, acréscimos ou esclarecimentos às propostas, salvo expressa solicitação da Comissão;
 - c) abertura dos envelopes contendo a documentação relativa à habilitação (ENVELOPE “A”) no dia e horário indicados no preâmbulo do presente Edital, ocasião em que os documentos serão juntados ao processo respectivo, sendo suas folhas devidamente numeradas e rubricadas pela COMISSÃO e pelas licitantes presentes;
 - d) a apreciação dos documentos e o julgamento da habilitação, se não puderem ser realizados na sessão de abertura do certame, serão feitos em data, horário e local previamente indicados pela COMISSÃO, devendo os interessados ser previamente intimados para o ato de forma inequívoca;
 - e) devolução dos envelopes “B” e “C” fechados aos licitantes inabilitados, contendo as respectivas propostas, desde que não tenha havido recurso ou após sua denegação;
 - f) abertura do envelope “B” – PROPOSTA TÉCNICA - das licitantes qualificadas, em sessão pública previamente designada e divulgada, desde que transcorrido o prazo sem interposição de recurso, ou tenha havido desistência expressa, ou, após o julgamento dos recursos interpostos; que serão juntadas ao respectivo processo, sendo suas folhas devidamente numeradas e rubricadas pela Comissão, e em seguida, submetidas ao exame e à rubrica das licitantes presentes;
 - g) a apreciação dos documentos e julgamento das PROPOSTAS TÉCNICAS, serão promovidos em reunião posterior à abertura desta licitação, pela Comissão, que durante os trabalhos poderá solicitar quaisquer esclarecimentos complementares das licitantes;
 - h) devolução, mediante recibo, das PROPOSTAS COMERCIAIS aos licitantes que não tenham obtido na análise das propostas técnicas a valorização mínima estabelecida no presente edital, desde que não tenha havido recurso ou após sua denegação;
 - i) abertura das PROPOSTAS COMERCIAIS que, na análise das propostas técnicas, tenham atingido a valorização mínima estabelecida no presente instrumento convocatório;
 - j) verificação da conformidade de cada proposta com os requisitos do edital, promovendo-se a desclassificação das propostas desconformes ou incompatíveis;
 - l) julgamento e classificação das propostas de acordo com os critérios de avaliação constantes do edital;

- n) deliberação da autoridade competente quanto à homologação e adjudicação do objeto ao vencedor.

9.2. É facultada à COMISSÃO ou autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

10.0 DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO, DA REPACTUAÇÃO E DA REVISÃO

10.1 Os pagamentos devidos pela entidade licitante em decorrência das obrigações assumidas serão realizados de acordo com as condições estabelecidas na anexa **MINUTA DE CONTRATO**, devendo corresponder aos serviços efetivamente executados.

10.2 Os valores contratuais apenas poderão ser repactuados ou revistos na forma estabelecida no anexo instrumento contratual, respeitadas as disposições contidas na legislação pertinente.

10.3 No caso de atraso de pagamento por parte do Contratante, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios, na forma estabelecida no anexo instrumento contratual.

11.0 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

As despesas decorrentes para a presente contratação, objeto desta licitação, correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União, a cargo do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq, no Plano Interno 8451, Fonte 010000, Natureza da Despesa 339037.

12.0. DA INTERPOSIÇÃO DE RECURSO:

12.1. Dos atos praticados pela Administração em decorrência do presente certame licitatório, cabem os recursos previstos no art.109, da Lei n.º 8.666/93.

12.2. Os recursos eventualmente interpostos serão encaminhados à **Comissão de Licitação** que, após ouvidos os demais interessados, não desejando reconsiderar a decisão atacada, deverá prestar as informações que entenda pertinentes, encaminhando-as, a seguir, à **autoridade competente** para o julgamento.

12.3. Não caberá recurso administrativo quando a licitante, tendo aceito os termos do instrumento convocatório, vier, após o julgamento ou decisões que lhe sejam desfavoráveis, apontar falhas ou irregularidades que, a seu juízo, o tenham viciado.

12.4. Ao comparecer à reunião de abertura da presente licitação e apresentar propostas na forma requerida, fica subentendido que a licitante aceita, irrestritamente, todas as condições estabelecidas no presente Edital.

13.0. DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DO OBJETO DA LICITAÇÃO:

13.1 As obrigações resultantes do presente certame licitatório deverão ser executadas fielmente pelas partes, de acordo com as condições avençadas e as normas legais

pertinentes, respondendo cada uma pelas conseqüências de sua inexecução total ou parcial.

13.2. Executado o objeto contratual, será ele recebido em conformidade com as disposições contidas nos arts.73 a 76, da Lei nº 8.666/93 e na anexa minuta de contrato.

13.3 A fiscalização dos serviços será efetuada na forma estabelecida no **MEMORIAL DESCRITIVO/PROJETO BÁSICO**, cabendo a Administração rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as condições contratuais e os seus anexos.

14.0 DA GARANTIA DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Para segurança do cumprimento de suas obrigações, a LICITANTE deverá prestar garantia optando por uma das modalidades relacionadas no § 1º do art. 56 da Lei 8.666/93, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato.

15.0. DA REVOGAÇÃO E ANULAÇÃO DO CERTAME:

15.1. A Administração, observadas razões de conveniência e oportunidade, devidamente justificadas, poderá revogar a qualquer momento o presente procedimento, ou declarar a sua nulidade por motivo de ilegalidade, **mediante despacho fundamentado**.

15.2 A anulação do procedimento licitatório induz à do instrumento contratual.

15.3 Os licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório.

16.0. DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES:

Compõem o presente Edital, dele fazendo parte integrante e indissociável, o seguinte anexo:

- | | | |
|----|-------------------|---|
| a) | Anexo I | Memorial Descritivo/Projeto Básico; |
| b) | Anexo II | Requisitos de formação dos profissionais; |
| c) | Anexo III | Ambiente tecnológico; |
| d) | Anexo IV | Definição dos critérios de pontuação; |
| e) | Anexo V | Tabela de pontuação técnica; |
| f) | Anexo VI | Planilha Orçamentária; |
| g) | Anexo VII | Proposta de Preço - modelo; |
| h) | Anexo VIII | Modelo de Ordem de Serviço; |
| i) | Anexo IX | Declaração de superveniência de fatos impeditivos; |
| j) | Anexo X | Declaração de cumprimento do disposto no inciso XVIII, do art. 7º, da Constituição Federal; |
| h) | Anexo XI | Modelo de Termo de Vistoria; |
| i) | Anexo XII | Minuta de contrato. |

17.0. DISPOSIÇÕES FINAIS:

17.1. A licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

- 17.2. Reserva-se a Comissão o direito de solicitar, em qualquer época ou oportunidade, informações complementares.
- 17.3. No interesse da Administração, sem que caiba aos participantes qualquer reclamação ou indenização, poderá ser:
- a) adiada a data da abertura desta licitação;
 - b) alterada as condições do presente Edital, com fixação de novo prazo para a sua realização.
- 17.4 Não se permitirá a qualquer das licitantes solicitar a retirada de envelopes ou o cancelamento de propostas após a sua entrega.
- 17.5 Tratando-se de produtos de procedência estrangeira, o CNPq poderá exigir da licitante vencedora a apresentação, no prazo máximo de 5(cinco) dias úteis, contados da entrega do equipamento, dos documentos relativos à importação.

18.0. **DA FRAUDE À LICITAÇÃO**

A constatação, no curso da presente licitação, de condutas ou procedimentos que impliquem em atos contrários ao alcance dos fins nela objetivados, ensejarão a formulação de imediata representação ao MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL para que sejam adotadas as providências tendentes à apuração dos fatos e instauração do competente procedimento criminal, sem prejuízo da abertura de processo administrativo para os fins estabelecidos no **art. 88, inciso II, da Lei 8.666/93**.

19.0. **DOS CASOS OMISSOS:**

Os casos omissos serão solucionados diretamente pela Comissão de Licitação, observados os preceitos de direito público e as disposições de **Lei nº 8.666/93**.

Brasília-DF, 06 de janeiro de 2009.

ROSITA ASSIS ROSA
Presidente da Comissão Especial de Licitação

MEMBROS:

- **ANA CONCEIÇÃO MUNIZ DA SILVA**
- **ANDERSON MALTA DA SILVA**
- **VERÔNICA FERREIRA DOS SANTOS**

ANEXO I

CONCORRÊNCIA CNPq N.º 005/2008 **Processo n.º 001591/2008-8**

MEMORIAL DESCRITIVO/PROJETO BÁSICO

1. OBJETO

Contratação de serviços especializados em Tecnologia da Informação abrangendo o planejamento, implantação, operação e gestão de Suporte a Serviços, incluindo a função de Service Desk e estruturas para atendimento de retaguarda, visando prover a Coordenação Geral de Informática (CGINF), do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq, de serviços especializados de atendimento técnico e gestão de Tecnologia da Informação, que se utilizará de Acordos de Níveis de Serviço (SLA's) e dos principais modelos de melhores práticas preconizadas pelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) para o controle e alinhamento desta contratação, de acordo com as especificações técnicas e condições de execução discriminadas do presente Projeto Básico/Memorial Descritivo.

2. ESTIMATIVA DE DEMANDA DE SERVIÇOS E VALORES MÁXIMOS A SEREM PAGOS

DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE E ESTIMADA	VALOR UNITÁRIO MENSAL	VALOR TOTAL MENSAL
Serviço de Suporte Remoto (1º Nível)	PA	7	R\$ 10.444,83	R\$ 73.113,81
Serviço de Suporte de Retaguarda (2º Nível)	PE	2	R\$ 13.161,30	R\$ 26.322,60
Serviço de Gerenciamento de Incidentes e Problemas	PGIP	1	R\$ 11.095,23	R\$ 11.095,23
Serviço de Configuração e Mudanças	PGCM	1	R\$ 12.093,17	R\$ 12.093,17
VALOR TOTAL MENSAL				R\$ 122.624,81

2.1 SERVICE DESK – 1º NÍVEL

A quantidade de serviço a ser CONTRATADA foi estimada com base na demanda atual e futura de atendimentos de suporte técnico remoto a usuários do CNPq nas diversas unidades.

Para a execução dos serviços de suporte remoto de 1º Nível, considerando-se a expansão prevista da demanda por atendimentos, estimou-se a necessidade de até 7 (sete) Postos de Atendimento (PA) de 12 horas, que correspondem à alocação de 14 (quatorze) técnicos de atendimento em 1º Nível com carga diária de 6 (seis) horas.

2.2 SUPORTE REMOTO ESPECIALIZADO - 2º NÍVEL

Para a execução dos serviços de suporte remoto especializado (2º Nível), considerando-se a expansão prevista da demanda por atendimentos, estimou-se a necessidade de 2 (dois) Postos Especializados (PE) de 12 Horas, que correspondem à alocação de 4 (quatro) técnicos de atendimento em 2º Nível com carga diária de 6 (seis) horas.

Cabe ressaltar que as quantidades de postos de serviço aqui apresentadas são meramente estimativas e podem, a critério do CNPq, ser alteradas, para mais ou para menos, conforme modelo de execução dos serviços apresentado em item específico deste Memorial Descritivo/Projeto Básico, respeitados os limites legais.

2.2.1 GERENCIAMENTO DE INCIDENTES E PROBLEMAS

Para a execução dos serviços de gerenciamento de incidentes e problemas, considerando-se a expansão prevista da demanda por atendimentos, estimou-se a necessidade de 1 (um) Posto de Gerenciamento de Incidentes e Problemas (PGIP).

Cabe ressaltar que as quantidades de postos de serviço aqui apresentadas são meramente estimativas e podem, a critério do CNPq, ser alteradas, para mais ou para menos, conforme modelo de execução dos serviços apresentado em item específico deste Memorial Descritivo/Projeto Básico, respeitados os limites legais.

2.3 GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E MUDANÇAS

Para a execução dos serviços de gerenciamento de configuração e mudanças, considerando-se a expansão prevista da demanda por atendimentos, estimou-se a necessidade de 1 (um) Posto de Gerenciamento de Configuração e Mudanças (PGCM)

Cabe ressaltar que as quantidades de postos de serviço aqui apresentadas são meramente estimativas e podem, a critério do CNPq, ser alteradas, para mais ou para menos, conforme modelo de execução dos serviços apresentado em item específico deste Memorial Descritivo/Projeto Básico, respeitados os limites legais.

2.4 MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os quantitativos estimados neste Projeto Básico/Memorial Descritivo representam a quantidade máxima de postos de serviço a serem alocados. A efetiva determinação do quantitativo mensal de postos e das demais condições de prestação dos serviços se dará mediante Ordens de Serviço emitidas pelo CNPq, de acordo com a demanda por serviços de atendimento.

Todo e qualquer serviço a ser prestado será executado com base em Ordens de Serviço (OS), que serão considerados adendos ao contrato firmado entre o CNPq e a CONTRATADA, nas quais serão detalhados não somente os quantitativos, mas também as características dos serviços a serem executados, prazos e locais de execução, requisitos de disponibilidade do serviço e acordos de níveis de serviço.

O aceite e posterior pagamento dos serviços executados não eximem a CONTRATADA das responsabilidades quanto às garantias específicas associadas a cada serviço desenvolvido e estabelecido na OS.

O modelo de Ordem de Serviço (OS) a ser adotado se encontra no Anexo VIII deste projeto básico/Memorial Descritivo.

3. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

Os serviços descritos neste documento incluem todos os recursos necessários a sua operacionalização, tais como instalações físicas, rede local, linhas de comunicação de dados, circuitos para interligação das redes, Sistema de Gestão de Suporte com conceitos de CRM (*Customer Relationship Management*), adaptação de aplicativos e *softwares* básicos e acessórios necessários para o atendimento, recursos humanos para a operação (tais como Técnicos de 1º e 2º Nível, Equipes de Monitoria, Supervisores, Gerentes de Incidentes e Problemas e de Configuração e Mudanças, para o atendimento aos usuários do CNPq e de acordo com o seu ambiente tecnológico, conforme descrito no Anexo III.

3.1 Serviços de Suporte de 1º Nível – Service Desk

Os serviços de suporte de 1º Nível (ou tele-suporte) compreendem as atividades de atendimento remoto ao usuário através de quaisquer meios seguros de comunicação, como telefone, Internet, e-mail, fax e chat, para a prestação de informações e de esclarecimentos sobre a utilização e configuração de equipamentos e aplicativos, bem como para o suporte através de intervenções diretas nos equipamentos.

Esta modalidade de serviços tem como objetivo estabelecer um ponto único de contato com os usuários para a prestação de informações, esclarecimento de dúvidas, registro de solicitações de serviços e suporte a recursos computacionais e logísticos, devendo estar preparada para o atendimento receptivo (recebimento de ligações, e-mails, faxes, chamados abertos pela Web, através de chat e webcall) e ativo (retorno aos usuários com as soluções de problemas, comunicações sobre mudanças, complementação de informações, pesquisas de satisfação e outros serviços).

Para a intervenção nas estações de trabalho, as posições de 1º Nível deverão estar equipadas com recursos de controle remoto, mediante autenticação e autorização do usuário, evitando, quando for o caso, a necessidade de deslocamento dos técnicos para atendimento presencial.

Os incidentes e solicitações de serviço que ainda assim não puderem ser solucionados pelo 1º Nível (Estima-se que estas situações sejam a minoria dos chamados), ou que necessariamente demandarão tempo de atendimento superior ao tempo máximo definido nos Acordos de Níveis de Serviço (SLA) deste Projeto Básico, deverão ser encaminhados para o 2º Nível ou para o Suporte a Desktops e Notebooks (Suporte Presencial de Responsabilidade do CNPq ou de empresa CONTRATADA para este fim), de acordo com a característica da demanda. A partir deste momento, o 1º Nível passa a realizar o gerenciamento, ficando responsável pelo acompanhamento da demanda, prestando as informações de situação do atendimento e notificando os usuários quanto ao andamento da resolução dos incidentes.

O 1º Nível poderá também acionar as empresas prestadoras de serviços de manutenção de equipamentos cobertos por garantia, quando detectada a necessidade de intervenção nestas máquinas, ficando responsável pelo acompanhamento e notificação de prazos.

Toda a tramitação de chamados e notificações automáticas deverá ser realizada através de sistema informatizado de Gestão de Service Desk, mediante interface Web acessível remotamente para os técnicos de 2º Nível e do Suporte à Desktops e Notebooks, bem como ao corpo gerencial do CNPq.

Os serviços de suporte de 1º Nível serão contratados por Posto de Atendimento (PA), conforme definições apresentadas em item específico deste Memorial Descritivo Projeto Básico, devendo ser previstos para atendimento aos requisitos de dimensionamento todos os recursos necessários à execução e gestão dos serviços, tais como profissionais qualificados de suporte remoto e de supervisão (um supervisor para cada grupo de até 10 profissionais de suporte), infra-estrutura física, rede local de dados e voz, microcomputador, aparelho telefônico e head-set, sistema de service desk, recursos de acesso remoto às

estações de trabalho, treinamento inicial e contínuo de pessoal e outros recursos necessários à execução dos serviços.

3.1.1. Detalhamento dos serviços de suporte remoto de 1º Nível

- Fornecer orientação e suporte remoto nos sistemas operacionais Windows 2000 e XP, Linux, Bancos de Dados e Redes;
- Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto quanto ao uso de aplicativos e sistemas corporativos de informações utilizados pelo CNPq;
- Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento;
- Apoiar os usuários na utilização de “browsers” de internet, gerenciadores de e-mail e intranet;
- Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática;
- Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática, predial e uso em geral;
- Esclarecer e informar aos profissionais de suporte técnico presencial quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas e necessidades de priorização;
- Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, buscando a resolução dos incidentes;
- Atualizar as informações cadastrais dos usuários nos sistemas de service desk, quando detectada a necessidade;
- Descrever todos os passos realizados durante o atendimento e orientar as equipes de 2º e 3º Nível;
- Abrir, registrar e encaminhar ordens de serviços para atendimento de 2º e 3º Nível quando da não resolução em 1º Nível;
- Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas aplicativos;
- Registrar todos os chamados e contatos com usuários em um banco de dados com os atributos necessários à geração dos relatórios/consultas gerenciais e operacionais especificados sobre os tipos de atendimentos, falhas e suas causas, perfis e principais necessidades por usuários;
- Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;
- Verificar junto aos usuários o pleno atendimento de suas demandas quando do fechamento dos chamados;
- Acionar as equipes de 2º e 3º Níveis quando necessário o repasse de informações adicionais;
- Realizar pesquisa mensal junto aos usuários de informática para aferir o índice de satisfação em relação aos serviços.

3.2 Serviços de Suporte Remoto Especializado de 2º Nível

Os serviços de suporte remoto especializado (2º Nível de escalação de chamados no processo de Gerenciamento de Incidentes) compreendem o atendimento à demandas que exigem maior especialização dos técnicos de suporte e que não puderam ser solucionadas no 1º Nível, ou manobras que demandam maior tempo para conclusão através de acesso remoto.

Nestas situações, os chamados são encaminhados pelo 1º Nível à equipe especializada de 2º Nível, que prosseguirá com o atendimento, baseado no registro e observações inseridas no sistema de gestão do service desk pelo operador responsável no primeiro contato com o usuário.

Nas situações que envolvam equipes técnicas do CNPq ou de seus prestadores de serviços, como sistemas internos, assuntos relacionados à administração de rede ou necessidade de atendimento presencial, a equipe de 2º Nível deverá acionar os responsáveis e acompanhar o processo de resolução, registrando as observações necessárias no sistema de service desk, de forma que, o 1º Nível esteja capacitado a informar os usuários quando do questionamento sobre a situação do atendimento.

Todos os incidentes encaminhados ao 2º Nível e finalizados serão retornados ao 1º Nível, que realizará a confirmação do atendimento junto ao usuário. Apenas após o aceite dos serviços, poderá este nível encerrar a demanda, que deverá ter sua solução alimentada na Base de Conhecimento pela equipe resolvedora (2º Nível), de forma a permitir a absorção do conhecimento necessário, não sendo necessário um posterior encaminhamento quando da ocorrência de incidentes semelhantes.

Os serviços de suporte remoto especializado de 2º Nível serão contratados por Posto Especializado (PE), conforme definições apresentadas em item específico deste Memorial Descritivo/Projeto Básico, devendo estar previstos para atendimento aos requisitos de dimensionamento todos os recursos humanos e de sistemas necessários à execução e gestão dos serviços, como profissional qualificado de retaguarda, microcomputador, aparelho telefônico e head-set, sistema de service desk, base de conhecimento, recursos de acesso remoto às estações de trabalho, treinamento inicial e contínuo de pessoal.

3.2.1. Detalhamento dos Serviços de Suporte Remoto Especializado de 2º Nível

- Monitorar os serviços e sistemas de TI do CNPq;
- Apoiar o 1º Nível no atendimento a chamados de maior complexidade;
- Realizar atendimento especializado relativo aos produtos Microsoft, Oracle e Adobe, dentre outros;
- Realizar atendimentos remotos que demandem maior tempo de resolução, liberando as posições de atendimento remoto de 1º Nível para o atendimento aos problemas mais corriqueiros;
- Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente;
- Encaminhar chamados ao 3º Nível e às equipes técnicas de redes e sistemas do CNPq e acompanhar os prazos de atendimento;
- Alimentar a base de conhecimento com as soluções dos chamados que puderem ser adotadas pelas equipes de 1º e 3º Níveis nos próximos atendimentos;
- Orientar os supervisores de 1º Nível quanto à indisponibilidade de serviços do CNPq, possibilitando que as Posições de Atendimento Remoto (PAR) prestem as informações necessárias aos usuários.

3.2.2 Serviços de Gerenciamento Operacional e da Qualidade

A CONTRATADA se responsabilizará pelos serviços de gerenciamento operacional e de qualidade, que compreendem a alocação de recursos humanos e tecnológicos, visando ao controle e estratificação de informações gerenciais, com respeito ao atendimento prestado aos usuários do CNPq.

São escopo destes serviços a análise e o controle das demandas geradas, a elaboração e manutenção de banco de dados com disponibilização de relatórios gerenciais através da Web, e a elaboração do Caderno Mensal de Serviços, contendo o detalhamento de todas as atividades realizadas, quantitativos mensurados, ações e recomendações para o próximo período.

Todos os custos relacionados aos recursos humanos e procedimentos de gerenciamento operacional e de qualidade, incluindo salários, benefícios, sistemas, materiais, treinamentos e capacitações, deverão estar contemplados no valor dos serviços de suporte de 1º e 2º Nível.

3.2.2.1 Detalhamento dos Serviços de Gerenciamento Operacional e da Qualidade

- Monitorar as funções e atividades desenvolvidas para a prestação dos serviços;
- Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento;
- Realizar pro ativamente a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria continua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias);
- Fornecer informações gerenciais e operacionais às áreas de interesse;
- Análisar, dimensionar e controlar o tráfego de ligações e demais meios de acesso aos serviços;
- Coletar informações necessárias ao controle dos indicadores de desempenho;
- Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação;
- Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência;
- Dimensionar e alocar recursos baseado na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infra-estrutura;
- Identificar a necessidade de adequação da infra-estrutura frente a alguma demanda previsível;
- Otimizar e escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;
- Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas dos profissionais envolvidos na prestação de serviços;
- Garantir que normas internas do Contratante sejam respeitadas pelos funcionários da CONTRATADA;
- Assegurar aderência da solução às mudanças e evoluções no ambiente de aplicação do Contratante, através da implantação dos planos de ação;
- Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções objeto desta proposta;
- Participar de reuniões mensais com representantes do Contratante para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados;

- Participar de reuniões cuja presença tenha sido solicitada pelo Contratante, desde que notificado com antecedência e que o assunto esteja no escopo da proposta;
- Revisar e atualizar procedimentos operacionais;
- Definir os scripts de atendimento de 1º nível ao usuário, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado, independente das diferenças de perfil entre os atendentes;
- Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando ao Contratante novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas;
- Estruturar e manter continuamente os “Scripts” de tele-atendimento, tele-suporte técnico e base de conhecimento, contemplando as soluções de incidentes, com respostas padronizadas. A base de conhecimento estará acessível à equipe de suporte do CNPq;
- Manter atualizada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e fornecer ao CNPq, quando solicitado, cópia atualizada dos esquemas e das descrições;
- Elaborar e apresentar relatórios gerenciais mensais sobre os serviços executados;
- Elaborar e apresentar relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados;
- Elaborar e apresentar planos de melhoria contínua dos serviços, com base nas informações extraídas de relatórios e do acompanhamento diário dos serviços;
- Analisar e monitorar todo o processo de atendimento, identificando tendências e implementando medidas corretivas em caso de desvios;
- Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários, em relação aos serviços prestados no 1.º e 2.º níveis de atendimento, a partir dos chamados finalizados e do sistema de service desk;
- Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos de 1º e 2º níveis nas suas respectivas áreas de atuação;
- Elaborar, implantar e manter de forma continuada os fluxos de informações;
- Elaborar e atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações, serviços e de resolução de incidentes aos usuários;
- Realizar reuniões periódicas com o CNPq, a fim de analisar os resultados obtidos, traçar planos de ação e estabelecer metas para os próximos períodos;
- Efetuar a constante análise do fluxo de chamadas e do dimensionamento das operações, buscando alternativas para maximizar a produtividade das equipes;
- Registrar todas as reuniões realizadas em súmulas de reunião, mantendo o histórico do relacionamento com o CNPq.

3.3 Serviços de Gerenciamento de Incidentes e Problemas

Os serviços de gerenciamento de problemas visam a assegurar o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte oferecido, visando prevenir e reduzir os incidentes, além de identificar a causa-raiz dos problemas.

Os serviços de gerenciamento de problemas têm por finalidade investigar os problemas, providenciar sua pronta e efetiva correção e, se necessário, solicitar mudança(s) para eliminá-los definitivamente, além de atualizar os registros de erros conhecidos na Base de

Conhecimento. Além disso, deve atuar de forma pró-ativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de novos incidentes.

Todos os dados gerados e demandados pela gerência de problemas deverão ser armazenados nas bases de dados utilizadas pelo sistema de service desk.

Os serviços de gerenciamento de problemas, assim como as atividades de gerenciamento de incidentes executadas pelos postos de serviço descritos neste Projeto Básico, serão coordenados por **Gestor de Incidentes e Problemas** designado pela CONTRATADA. Este gestor orientará as atividades de suporte executadas pelos postos de serviço, com vistas a atingir as metas estabelecidas e elevar continuamente os padrões de qualidade.

Os serviços de gerenciamento de incidentes e problemas serão contratados por Posto de Gerência de Incidentes e Problemas, conforme as definições contidas neste Projeto Básico, devendo estar previstos para atendimento aos requisitos todos os recursos humanos e de sistemas necessários à execução e gestão dos serviços, como profissional qualificado de gerência de incidentes e problemas, sistema de service desk, base de conhecimento, recursos de acesso remoto às estações de trabalho, treinamento inicial e contínuo de pessoal.

3.3.1 Detalhamento dos Serviços de Gerenciamento de Incidentes e Problemas

- Investigar e detectar causas-raiz através da análise dos incidentes ocorridos;
- Registrar e priorizar problemas encaminhando ações para a solução;
- Isolar a causa raiz e recomendar soluções;
- Implementar soluções preventivas reavaliando os processos existentes;
- Analisar incidentes e estatísticas operacionais;
- Registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos na base de conhecimento;
- Recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível;
- Implementar soluções preventivas;
- Elaborar recomendações para implementar mudanças.

3.4 Serviços de Gerenciamento de Configuração e Mudanças

Estes serviços consistem na execução de atividades específicas de gerenciamento de mudanças e de configuração dos diversos componentes entregues/disponibilizados aos usuários do CNPq, incluindo equipamentos, softwares e aplicativos, processos e métodos, materiais, documentação técnica/normativa e estruturas organizacionais.

Na prática, todos os outros serviços relacionados com o ambiente de suporte aos serviços demandam e geram dados que devem ser atualizados e gerenciados pelas atividades de gerenciamento de mudanças e de configuração. Há, portanto, um forte relacionamento e uma efetiva integração entre os serviços de gerenciamento de mudanças e configuração com os demais serviços.

O serviço de gerenciamento de mudanças tem por missão planejar e assegurar que o impacto de uma mudança em qualquer componente de serviço (equipamentos, sistemas, materiais, documentação normativa etc.) seja conhecido pelos usuários afetados e que as implicações referentes aos indicadores e metas do acordo de nível de serviço sejam flexibilizados e monitorados durante a implantação da mudança. O objetivo principal é implementar as mudanças aprovadas sobre um determinado componente ou um novo componente de serviço de forma eficiente (ágil) e eficaz (bem sucedida), mantendo controle sobre os riscos, prazos e custos de mudança. Para isso o serviço de gerenciamento de

mudanças deverá centralizar e formalizar a análise, aprovação, programação e controle de todos os processos de mudanças de componentes de serviços, desde os mais simples, como alterações de localização de componentes, até os mais complexos, como upgrades ou alterações de versões.

O serviço de gerenciamento de configuração tem por missão implantar e manter atualizado um modelo lógico de componentes e de ativos de infra-estrutura dos serviços entregues e disponibilizados aos usuários. Tem por objetivo gerar, manter e fornecer informações seguras e atualizadas sobre todos os componentes de serviços disponibilizados (inventário), garantindo a integração e o relacionamento entre os outros serviços disponíveis. Para isso o serviço de gerenciamento de configuração deverá centralizar e formalizar os procedimentos de identificação, cadastramento, controle e verificação das versões de todos os itens de configuração dos componentes de serviços, tais como equipamentos, sistemas, materiais, documentação técnica/normativa etc.

Todos os dados gerados e demandados pelo gerenciamento de mudanças e de configuração deverão ser armazenados nas bases de dados utilizadas pelo sistema de service desk.

Os serviços de gerenciamento de configurações e mudanças serão contratados por Posto de Gerência de Configuração e Mudanças, conforme definições apresentadas no Item 10 deste Projeto Básico, devendo estar previstos para atendimento aos requisitos todos os recursos humanos e de sistemas necessários à execução e gestão dos serviços, como profissional qualificado de gerência de configuração e mudanças, sistema de service desk, base de conhecimento, recursos de acesso remoto às estações de trabalho, treinamento inicial e contínuo de pessoal.

Estes postos de serviço serão responsáveis por manter o relacionamento constante e ininterrupto com os gestores dos demais processos, de forma a estabelecer e manter os procedimentos de controle de configuração, processos de mudanças padrão e mudanças que demandam aprovação, limites de autoridade para a execução de procedimentos etc.

A CONTRATADA deverá inserir em seu Plano de Trabalho o serviço de **inventário inicial e contínuo** (automático e manual), de forma a levantar todas as informações sobre os Itens Configuráveis (IC's) do parque de TI do CNPq, em um prazo não superior a 2 (dois) meses, garantindo a veracidade das informações constantes do banco de dados de configuração. Todos os custos relacionados aos recursos humanos e procedimentos de gerenciamento de configuração e mudanças, incluindo salários, benefícios, sistemas, materiais, treinamentos, capacitações e **inventário inicial e contínuo**, deverão estar contemplados no valor dos postos de gerência de configuração e mudanças.

3.4.1. Detalhamento dos Serviços de Gerenciamento de Configuração e Mudanças

- Descrever em conjunto com a equipe de gestão do CNPq, as posturas técnicas e institucionais que afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de mudanças;
- Definir, em conjunto com a equipe de gestão de serviços do CNPq, os tipos de mudanças que serão adotados, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência, relevância) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas);
- Definir, em conjunto com a equipe de gestão de serviços do CNPq, o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças;
- Participar da elaboração de planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações etc.;

- Gerenciar os processos de implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecido;
- Organizar reuniões, orientando as áreas envolvidas, documentando todo o procedimento e acompanhando a mudança antes, durante e depois de concretizada, buscando garantir a eficiência e eficácia do processo de mudança;
- Administrar os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento da mesma;
- Gerenciar as ações de outros prestadores de serviços contratados pelo CNPq que serão envolvidos nos processos de mudanças;
- Realizar a atualização da base de dados de inventário de componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários;
- Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças;
- Validar, registrar e manter atualizada a base de dados de configuração e mudanças do sistema de service desk cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação etc.). A atualização de dados deverá ser feita a partir da análise de ocorrências e registros produzidos pelos serviços de gerência de incidentes, gerência de problemas, e de outros serviços de suporte e entrega/disponibilização;
- Assegurar que mudanças não autorizadas não sejam implementadas;
- Realizar eventos de treinamento de usuários e campanhas para atualização de procedimentos que afetam os componentes de serviços disponibilizados, quanto aos serviços de gerência de mudanças;
- Fornecer/disponibilizar informações para o cálculo de custos e orçamentos destinados a serviços de mudanças dos componentes de serviços entregues aos usuários;
- Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos dos serviços de gerência de mudanças;
- Obter da equipe de gestão de serviços do CNPq, informações e documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos/administrativos, características e atributos de cada componente de serviços disponibilizado aos usuários;
- Detalhar as estruturas de dados sobre a configuração de todos os componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários do CNPq;
- Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos "status" estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração;
- Realizar revisões e auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração;
- Interfacear com os demais serviços de gerência de componentes, a saber: gerência de incidentes, de mudanças, de redes, de operação e monitoramento de rede, de logística, de custos e de administração.

4. REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Local de Execução dos Serviços

Os serviços de suporte de 1º e 2º Nível e gerenciamento operacional e de qualidade

serão executados nas dependências da CONTRATADA, na cidade de Brasília, por estar nesta cidade a sede do CNPq. Tal exigência visa a assegurar melhores níveis de qualidade dos serviços, facilitar a gestão do contrato e o processo de melhoria contínua dos serviços, reduzir custos relacionados a telecomunicações, bem como facilitar as ações de treinamento e capacitação da equipe técnica da CONTRATADA nos produtos e serviços do CNPq.

Os serviços de gerenciamento de incidentes e problemas e gerenciamento de configuração e mudanças serão executados nas dependências do CNPq, em Brasília. A CONTRATADA será responsável por fornecer aos profissionais alocados pela CONTRATADA todos os recursos necessários ao desempenho de suas funções, como: microcomputadores e outros itens que se façam necessários.

4.2. Horário de Execução dos Serviços

Serviços	Disponibilidade
Serviço de Suporte Remoto de 1º Nível	Segunda a Sexta-Feira, das 08h00min às 20h00min
Serviço de Suporte Remoto Especializado de 2º Nível	
Serviços de Gerenciamento Operacional e da Qualidade	Segunda a sexta-feira, das 08h30min às 18h30min
Serviços de Gerenciamento de Incidentes e Problemas	Segunda a sexta-feira, das 08h30min às 18h30min
Serviço de Gerenciamento de Configuração e Mudanças	Segunda a sexta-feira, das 08h30min às 18h30min

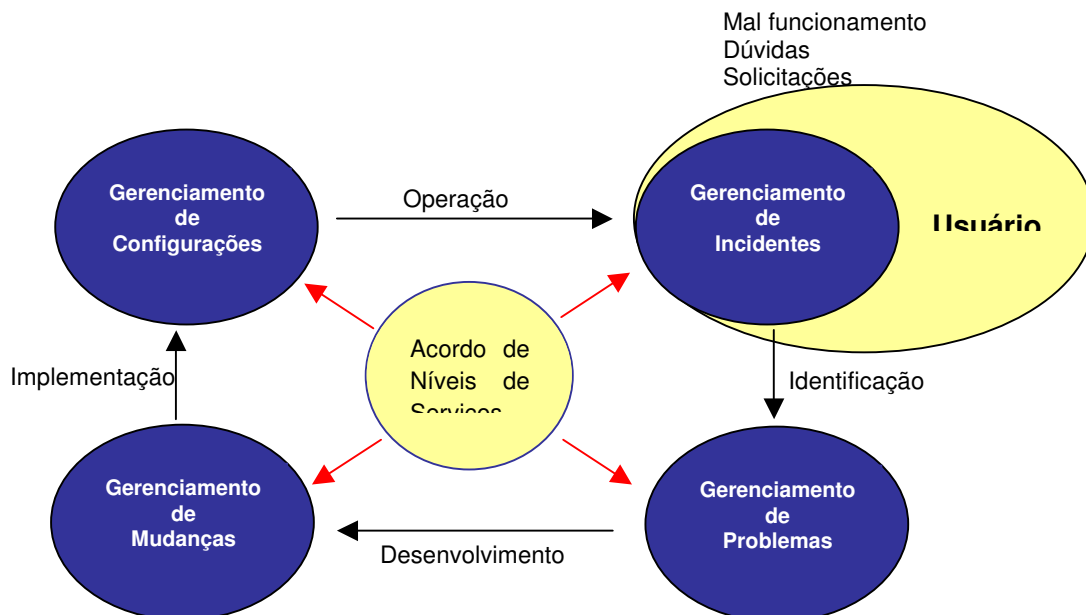
5.0 ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

A gestão e fiscalização do contrato se darão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que comporão o acordo de níveis de serviço entre o CNPq e a CONTRATADA.

A frequência de aferição/atesto dos níveis de serviços será mensal, através da apresentação pela CONTRATADA do Caderno Mensal de Serviços (CMS). A verificação dos indicadores poderá também ser realizada pela equipe do CNPq através da interface Web de relatórios, disponibilizada pela CONTRATADA, acessível ao pessoal designado do CNPq.

Deverão constar do Caderno Mensal todos os indicadores de níveis de serviços acordados, além da descrição de ocorrências do período e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período.

O processo de gestão dos níveis de serviço se relaciona com todos os outros processos, os quais fornecem informações que irão determinar os níveis de serviço, conforme a figura abaixo:



5.1. Indicador de Tempo de Início de Atendimento de 1º Nível

TIA	
Nº01 Tempo de Início de Atendimento Telefônico de 1º Nível	
Item	Descrição
Finalidade	Indicador de desempenho para o início do atendimento de tele-suporte no 1º nível
Meta a cumprir	Indicador deve ser igual a 1
Instrumento de medição	Caderno Mensal de Serviços (CMS)
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar o relatório mensal de atendimentos do 1º nível, informando a quantidade de chamados realizados e o tempo para início do atendimento, para avaliação pela CGINF
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Total de chamados com início de atendimento em até 30(trinta) segundos / Total de chamados efetuados
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	De 0,90 até 1 – 100% do valor da OS De 0,70 a 0,89 – 90% do valor da OS De 0,50 a 0,69 – 80% do valor da OS Abaixo de 0,50 - 70% do valor da OS
Sanções	Serão aplicadas à CONTRATADA sanções e penalidades de acordo com o previsto no item 16 deste Memorial Descritivo/Projeto Básico
Observações	-

5.2. Indicador de Tempo Máximo de Atendimento de 1º Nível

TMA	
Nº02 Tempo Máximo de Atendimento de Chamadas Telefônicas de 1º nível	
Item	Descrição
Finalidade	Indicador de desempenho no atendimento de tele-suporte no 1º nível
Meta a cumprir	Indicador deve ser igual a 1
Instrumento de medição	Caderno Mensal de Serviços (CMS)
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar o relatório mensal de atendimentos do 1º nível, informando a quantidade de chamados recebidos, o tempo de cada chamado e os chamados resolvidos em até 15(quinze) minutos, para avaliação pela CGINF
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Total de chamados atendidos em até 15(quinze) minutos / Total de chamados atendidos
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	De 0,90 até 1 – 100% do valor da OS De 0,70 a 0,89 – 90% do valor da OS De 0,50 a 0,69 – 80% do valor da OS Abaixo de 0,50 - 70% do valor da OS
Sanções	Serão aplicadas à CONTRATADA sanções e penalidades de acordo com o previsto no item 16 deste Memorial Descritivo/Projeto Básico
Observações	-

5.3. Indicador de Tempo Máximo de Atendimento Multimeios de 1º Nível

TAW	
Nº03 Indicador de Tempo Máximo de Atendimento Multimeios de 1º Nível	
Item	Descrição
Finalidade	Indicador de tempo máximo de atendimento multimeios no 1º nível
Meta a cumprir	Indicador deve ser igual a 1
Instrumento de medição	Caderno Mensal de Serviços (CMS)
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar o relatório mensal de atendimentos do 1º nível através de chat / webrtc, informando a quantidade de chamados recebidos, o tempo de cada chamado e os chamados resolvidos em até 120(cento e vinte) segundos, para avaliação pela CGINF
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Total de chamados via chat/webrtc atendidos em até 120(cento e vinte) segundos / Total de chamados recebidos via chat/webrtc
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	De 0,90 até 1 – 100% do valor da OS De 0,70 a 0,89 – 90% do valor da OS De 0,50 a 0,69 – 80% do valor da OS Abaixo de 0,50 - 70% do valor da OS
Sanções	Serão aplicadas à CONTRATADA sanções e penalidades de acordo com o previsto no item 16 deste Memorial

	Descritivo/Projeto Básico
Observações	-

5.4. Indicador de Tempo Máximo de Atendimento Multimeios de 1º Nível

TAE	
Nº04 Indicador de Tempo Máximo de Atendimento Multimeios de 1º Nível	
Item	Descrição
Finalidade	Indicador de tempo máximo de atendimento multimeios no 1º nível
Meta a cumprir	Indicador deve ser igual a 1
Instrumento de medição	Caderno Mensal de Serviços (CMS)
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar o relatório mensal de atendimentos do 1º nível via e-mail ou fax, informando a quantidade de chamados recebidos, o tempo de início de tratamento, e o total de chamados com início de atendimento em até 120(cento e vinte) minutos, para avaliação pela CGINF
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Total de chamados via e-mail ou fax com início de atendimento em até 120(cento e vinte) minutos / Total de chamados recebidos via e-mail ou fax
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	De 0,99 até 1 – 100% do valor da OS De 0,70 a 0,98 – 90% do valor da OS De 0,50 a 0,69 – 80% do valor da OS Abaixo de 0,50 - 70% do valor da OS
Sanções	Serão aplicadas à CONTRATADA sanções e penalidades de acordo com o previsto no item 16 deste Memorial Descritivo/Projeto Básico
Observações	-

5.5. Indicador de Tempo Máximo de Atendimento de Retaguarda - 2º Nível

TMR	
Nº05 Tempo Máximo de Atendimento de 2º nível	
Item	Descrição
Finalidade	Indicador de desempenho no atendimento de
Meta a cumprir	Indicador deve ser igual a 1
Instrumento de medição	Caderno Mensal de Serviços (CMS)
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar o relatório mensal de atendimentos do 2º nível, informando a quantidade de chamados, o tempo de atendimento e os chamados atendidos em até 60 (sessenta) minutos, para avaliação pela CGINF
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Total de chamados de 2º Nível atendidos em até 60(sessenta) minutos / Total de chamados de 2º Nível atendidos
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato

Faixas de ajuste no pagamento	De 0,90 até 1 – 100% do valor da OS De 0,70 a 0,89 – 90% do valor da OS De 0,50 a 0,69 – 80% do valor da OS Abaixo de 0,50 - 70% do valor da OS
Sanções	Serão aplicadas à CONTRATADA sanções e penalidades de acordo com o previsto no item 16 deste Memorial Descritivo/Projeto Básico
Observações	-

5.6. Indicador de Resolução de Atendimento no 1º Nível

RA1	
Nº06 Resolução de Atendimentos no 1º nível	
Item	Descrição
Finalidade	Indicador de desempenho na resolução de chamados no 1º nível de suporte
Meta a cumprir	Indicador deve ser maior ou igual a 0,5
Instrumento de medição	Caderno Mensal de Serviços (CMS)
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar o relatório mensal de atendimentos do 1º nível, informando a quantidade de chamados, e o número de chamados resolvidos no 1º Nível de suporte, para avaliação pela CGINF
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Total de chamados resolvidos pelo 1º Nível de Suporte / Total de chamados de 1º Nível
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	De 0,50 até 1 – 100% do valor da OS De 0,40 a 0,49 – 90% do valor da OS De 0,30 a 0,39 – 80% do valor da OS Abaixo de 0,30 - 70% do valor da OS
Sanções	Serão aplicadas à CONTRATADA sanções e penalidades de acordo com o previsto no item 16 deste Memorial Descritivo/Projeto Básico
Observações	O índice de resolução no 1º contato será, inicialmente, um indicador de acompanhamento de desempenho. O CNPq considera fundamental o atendimento ao índice de resolução no 1º Nível, independentemente de se tratar do primeiro contato ou mediante retorno ao usuário com a solução do incidente.

5.7. Indicador de Resolução de Atendimento no 2º Nível

RA2	
Nº07 Resolução de Atendimentos no 2º nível	
Item	Descrição
Finalidade	Indicador de desempenho na resolução de chamados no 2º nível de suporte
Meta a cumprir	Indicador deve ser maior ou igual a 0,7
Instrumento de medição	Caderno Mensal de Serviços (CMS)
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar o relatório mensal de atendimentos do 2º nível, informando a quantidade de

	chamados, e o número de chamados resolvidos no 2º Nível de suporte, para avaliação pela CGINF
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Total de chamados resolvidos pelo 2º Nível de Suporte / Total de chamados de 2º Nível
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	De 0,70 até 1 – 100% do valor da OS De 0,60 a 0,69 – 90% do valor da OS De 0,50 a 0,59 – 80% do valor da OS Abaixo de 0,50 - 70% do valor da OS
Sanções	Serão aplicadas à CONTRATADA sanções e penalidades de acordo com o previsto no item 16 deste Memorial Descritivo/Projeto Básico
Observações	-

5.8. Indicador de Registro de Dados Inconsistentes

RDI	
Nº08 Indicador de Registro de Dados Inconsistentes	
Item	Descrição
Finalidade	O indicador de RDI corresponde aos chamados gerados pelo Service Desk em que não constem as informações básicas necessárias ao atendimento pelas demais equipes, chamados encaminhados indevidamente (para as equipes erradas ou sem necessidade), chamados com erros de ortografia e demais requisitos a serem apresentados à CONTRATADA quando da assinatura do contrato.
Meta a cumprir	Indicador deve ser inferior a 0,05
Instrumento de medição	A mensuração será feita pela equipe do CNPq através de amostragem.
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá participar de reunião agendada pelo CNPq para apresentação dos dados coletados e discussão junto à CGINF
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Total de chamados com registros incorretos / Total de chamados da amostragem
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 até 0,05 – 100% do valor da OS De 0,06 a 0,25 – 90% do valor da OS De 0,26 a 0,50 – 80% do valor da OS Acima de 0,50 - 70% do valor da OS
Sanções	Serão aplicadas à CONTRATADA sanções e penalidades de acordo com o previsto no item 16 deste Memorial Descritivo/Projeto Básico
Observações	-

5.9. Indicador de Registro de Atendimentos e Problemas

RAP	
Nº09 Indicador de Registro de Atendimentos e Problemas	
Item	Descrição
Finalidade	O indicador de RAP corresponde ao registros de atendimentos e problemas registrados e rastreáveis no Sistema de Service Desk.
Meta a cumprir	Indicador deve ser igual a 1
Instrumento de medição	Caderno Mensal de Serviços (CMS)
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar relatórios com o número de chamados, e-mails, fax e webcall recebidos no período juntamente com o número de registros no Sistema de Service Desk, sua situação e andamento
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Total mensal de chamados recebidos (todos os meios) / Total mensal de registros no Sistema de Service Desk
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	De 0,99 a 1 – 100% do valor da OS De 0,80 a 0,98 – 90% do valor da OS De 0,60 a 0,79 – 80% do valor da OS Abaixo de 0,60 - 70% do valor da OS
Sanções	Serão aplicadas à CONTRATADA sanções e penalidades de acordo com o previsto no item 16 deste Memorial Descritivo/Projeto Básico
Observações	-

5.10. Indicador do Grau de Satisfação dos Usuários

GSU	
Nº10 Indicador do Grau de Satisfação dos Usuários	
Item	Descrição
Finalidade	O indicador do grau de satisfação dos usuários com o serviço de atendimento remoto.
Meta a cumprir	Indicador deve ser igual a 1
Instrumento de medição	Avaliações de usuários sobre o serviço de tele-suporte
Forma de acompanhamento	Os indicadores de qualidade referentes à satisfação do usuário serão mensurados através de pesquisa de satisfação, a ser realizada com um quantitativo mensal de até 2% dos usuários demandantes do período.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Total de usuário que avaliaram o serviço como bom ou ótimo / Total de usuários avaliados
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	De 0,80 a 1 – 100% do valor da OS De 0,65 a 0,79 – 90% do valor da OS De 0,50 a 0,64 – 80% do valor da OS Abaixo de 0,50 - 70% do valor da OS
Sanções	Serão aplicadas à CONTRATADA sanções e penalidades de acordo com o previsto no item 16 deste Memorial Descritivo/Projeto Básico
Observações	A metodologia de realização da pesquisa será definida

pelos CNPq após a assinatura do contrato, podendo ela ser efetuada através da Internet, e-mail, telefone ou atendimento eletrônico (URA).

5.11. Indicador de Disponibilidade do Serviço de Service Desk

DSD	
Nº11 Indicador de disponibilidade do serviço de service desk	
Item	Descrição
Finalidade	O indicador da disponibilidade do serviço
Meta a cumprir	Indicador deve ser igual a 1
Instrumento de medição	Medições realizadas pelo CNPq
Forma de acompanhamento	O CNPq solicitará medições à CONTRATADA e realizará suas próprias medições, através de seus funcionários e usuário, do tempo de indisponibilidade do serviço de Service Desk
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$DSD = 1 - (\text{Tempo de indisponibilidade no mês} / \text{Tempo de cobertura mensal previsto em contrato})$
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	De 0,99 a 1 – 100% do valor da OS De 0,96 a 0,98 – 90% do valor da OS De 0,90 a 0,95 – 80% do valor da OS Abaixo de 0,90 - 70% do valor da OS
Sanções	Serão aplicadas à CONTRATADA sanções e penalidades de acordo com o previsto no item 16 deste Memorial Descritivo/Projeto Básico
Observações	-

- Serão adotados como período de estabilização os primeiros 60 dias de operação dos serviços, período no qual os indicadores poderão ser flexibilizados e ajustados, desde que em comum acordo entre as partes. Após este período será assinado o Acordo de Níveis de Serviços (SLA) definitivo.

- A CONTRATADA deverá, ainda, fornecer outros indicadores solicitados pelo CNPq, para a avaliação do grau de desempenho, qualidade e disponibilidade dos serviços prestados pelas empresas responsáveis pelo suporte de 3º (terceiro) nível e desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação. Os chamados para atendimento a esses serviços deverão ser abertos e acompanhados pela CONTRATADA, que deverá, ainda, ser responsável pela pesquisa de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela CGINF.

6. VISTORIA

6.1.1 Para a participação no certame, cada Licitante deverá obrigatoriamente vistoriar as instalações do CNPq no endereço abaixo relacionado, visando o esclarecimento de dúvidas sobre a execução dos serviços, ambiente computacional do CNPq para elaboração adequada da proposta Técnica e de Preços.

- Edifício Sede do CNPq, no endereço SEPN Quadra 507, Bloco B, Térreo, Coordenação Geral de Informática – CGINF/PRE.

6.1.2 O início do período de vistorias ocorrerá a partir do 20º dia corrido, contado a partir da data de publicação do edital, e o término até o 5º dia útil anterior à data de abertura da licitação.

6.1.3 As vistorias serão realizadas de acordo com os seguintes termos e condições:

- As licitantes deverão solicitar o agendamento da vistoria junto à Coordenação de Suporte à Infra-estrutura e Usuário (COSUI/CGINF), nos telefones (61) 2108-9110 e (61) 2108-9118, e-mail: cginf@cnpq.br.
- É de responsabilidade da licitante o fornecimento de informações corretas para fins de resposta à solicitação de vistoria, estando o CNPq desobrigada em sanar quaisquer falhas oriundas destas informações.
- A licitante deverá indicar um preposto para realização da vistoria e recebimento do Atestado de Visita Técnica (modelo constante no Anexo XI) que deverá, necessariamente, ser incluído no envelope “A” – Habilitação.

7. PRAZO DE VIGÊNCIA E PRAZO PARA IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1 O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses a contar da data da assinatura do instrumento contratual, podendo ser objeto de sucessivas prorrogações, após avaliação da qualidade dos serviços prestados e dos preços praticados no mercado, até que seja alcançado o prazo máximo em admitido em lei (art. 57, inciso II da Lei 8.666/93).

7.2 O prazo de início da execução dos serviços, objeto da presente licitação não poderá ser superior a 02 (dois) dias corridos, após a assinatura do instrumento contratual.

7.3 O prazo para a disponibilização dos serviços objeto da presente licitação, não poderá ser superior a 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados a partir da data da assinatura do Contrato.

7.4 A CONTRATADA deverá apresentar, em sua Proposta Comercial, um Plano de Trabalho abrangendo as etapas de implantação e cronograma detalhado, descrevendo as atividades e os prazos de execução, relativos à instalação de equipamentos, preparação do ambiente e contratação de pessoal, rotinas de operação, bem como outros requisitos necessários para a implantação com sucesso dos serviços, com base nas informações colhidas durante a vistoria técnica realizada.

8. SERVIÇOS DE TELEFONIA E CONECTIVIDADE

8.1 Custos de Telefonia Receptiva e Ativa

8.1.1 Todos os custos relacionados a tarifas telefônicas, incluídos nestes os eventuais custos com número 0800 (telefonia reversa) e com as ligações ativas realizadas pelos técnicos da CONTRATADA, serão de responsabilidade do CNPq.

8.1.2 As ligações serão direcionadas do CNPq para a CONTRATADA através de circuito de comunicação de dados e destinadas aos ramais IP vinculados à Central Telefônica Siemens, modelo Hipath 4000, existentes nas instalações da Contratante.

8.2 Circuitos de Comunicação de Dados

8.2.1 Será de responsabilidade da CONTRATADA a instalação e manutenção de circuito de comunicação de dados de, no mínimo, 2MB dedicado entre a sua rede e a rede do CNPq de forma a possibilitar o acesso remoto às estações de trabalho dos usuários no CNPq e

aos aplicativos necessários à operacionalização dos serviços de suporte de 1º e 2º Nível.

9. REQUISITOS MÍNIMOS DE INFRA-ESTRUTURA

9.1 Infra-Estrutura

9.1.1 A CONTRATADA deverá fornecer ambiente refrigerado e acusticamente isolado para o 1º nível de suporte do Service Desk do CNPq.

9.1.2 As Posições de Atendimento (PA) devem ser compostas por mesas, cadeiras, micro-computadores, mouses, teclados, head sets e itens necessários à segurança ocupacional segundo padrões ergonômicos.

9.1.3 A CONTRATADA deverá fornecer uma sala de treinamento com acesso aos sistemas especificados para PA, quadro branco, mesas, cadeiras, projetor de dados e toda a infra-estrutura necessária.

9.2 Arquitetura de Rede

9.2.1 A arquitetura de rede do Service Desk deverá possibilitar o crescimento modular, independente de seus componentes e possuir os seguintes requisitos:

- Capacidade de acréscimo de componentes, conforme as necessidades para a melhoria de desempenho (escalabilidade horizontal);
- Capacidade de migração para *hardware* de plataforma de maior desempenho (escalabilidade vertical);
- Escalabilidade dos componentes nos seguintes aspectos:
 - a) capacidade de processamento;
 - b) armazenamento de dados;
 - c) Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;
 - d) acréscimo de número de relatórios contemplados.
- Possuir equipamentos ativos de rede compatíveis com as soluções de telefonia a serem providas pelo CNPq, suportando tecnologias de QoS (Quality of Service) e sendo totalmente gerenciáveis.

9.3 Telefonia

9.3.1 O CNPq será responsável pelo fornecimento da infra-estrutura de telefonia a ser utilizada pela CONTRATADA, incluindo as soluções de PABX, DAC, URA, Gravação e de Discagem Ativa, que são compostos pela solução Siemens HiPath 4000, STIWeb, HiPath Procenter, Voice e HiPath Xpressions.

9.3.2 A solução trabalhará através do uso de ramais IP (Voz sobre IP), devendo a CONTRATADA atuar juntamente com o CNPq na configuração dos parâmetros de rede, de forma a permitir o recebimento das ligações através do circuito de comunicação de dados descrito no item 8.2 deste Projeto Básico/Memorial Descritivo.

9.4 Sistema de Gestão de Service Desk

9.4.1 A CONTRATADA deverá dispor de solução informatizada de Service Desk, com interface totalmente Web, voltada à operação e gestão dos atendimentos realizados. Esta

solução deverá conter recursos de inventário automático de estações de trabalho, coletando informações de hardware e software dos equipamentos e notificando alterações efetuadas.

9.4.2 Para dimensionamento desta solução, a licitante deverá considerar que o CNPq possui 1.200 (Um mil e duzentos) usuários na rede e 40 (quarenta) técnicos de suporte ao ambiente (CGINF) que deverão ter acesso ao sistema, provido pela CONTRATADA. Lembrando que o sistema será disponibilizado durante a vigência do contrato, porém o conteúdo do banco de dados pertencerá sempre ao CNPq, cabendo à CONTRATADA a geração de arquivo de dados no formato a ser solicitado pelo CNPq, sempre que necessário.

9.4.3 Cada técnico deverá ter uma senha e login para acesso, possibilitando a realização de análises pessoais e o mapeamento de atendimentos.

9.4.4 O sistema deverá ter cadastradas todas as solicitações do cliente, possibilitando a rápida recuperação de seu histórico, bem como ter sua operação focada neste relacionamento com o usuário, implementando conceitos de CRM – Customer Relationship Management.

9.4.5 Para fins de controle de prazos e notificações, a solução deverá possuir estrutura de “workflow”, que permita o acompanhamento em tempo real e o envio de mensagens por E-mail aos responsáveis quando da aproximação ou do vencimento de prazos de atendimentos.

9.4.6 Além das funcionalidades exigidas, a solução deverá apresentar relatórios, disponíveis também na Web, compreendendo quantitativos de chamados por período, por categoria, por tipo, tempos de atendimento, desempenho por equipe, por técnico, etc.

9.4.7 Abaixo estão listadas as funcionalidades mínimas que a solução deve disponibilizar baseado no ITIL. Estas funcionalidades deverão acompanhar a Proposta Técnica indicando a localização (página) da comprovação, conforme indicado abaixo:

FUNCIONALIDADE	PÁGINA
Ser compatível e utilizar Sistema de Gerenciamento de Banco de dados (SGBD) ORACLE na implementação dos serviços para o CNPq	
Permitir o encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e incidentes por assunto	
Permitir a parametrização e customização de indicadores de níveis serviços (SLA's)	
Permitir a definição de níveis de prioridades diferentes para usuários e grupos de usuários	
Possuir base de conhecimento integrada, acessível através da Web aos técnicos e usuários	
Apresentar o histórico de todos os problemas e soluções encontrados para cada chamado aberto	
Permitir a abertura de ordens de serviço, consultas de chamado e acesso à base de conhecimentos via Web	
Possibilitar a verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário ou equipamento, evitando a criação de chamados em duplicidade	
Realizar pesquisa de satisfação de usuários on line	
Gerar automaticamente e-mails de alerta, para reiteração de	

FUNCIONALIDADE	PÁGINA
chamados técnicos abertos	
Enviar automaticamente, na abertura e encerramento do chamado, e-mail ao usuário com os detalhes de sua solicitação e a sua situação de atendimento	
Permitir anexar arquivos .doc, .jpg, .pdf, .xls aos chamados	
Permitir controlar e gerenciar incidentes, abrangendo funcionalidades típicas da área de manutenção tais como: abertura de tickets, requisições de serviços, alocação de recursos, registro de equipamentos e softwares, inspeção de procedimentos de atendimento de campo e encerramento de incidentes	
Possibilitar a criação de “Lista Negra” de softwares, notificando os responsáveis sempre que detectada a instalação em alguma máquina da rede	
Possuir e permitir a atualização de base de inventário, contendo, no mínimo, as seguintes informações: número de contrato, ativo fixo, responsável, número de série, localização física, usuário responsável	
Permitir a segmentação e classificação de informações de inventário pelo menos por dispositivos especiais, dispositivos de rede e informações dependentes de outros recursos	
Permitir o acesso remoto às estações de trabalho dos usuários, mediante autorização, possibilitando ao usuário a desconexão a qualquer momento	
Permitir a criação e associação de novas tabelas e campos ao sistema	
Suportar a entrada do texto livre para o registro de descrições e de resolução dos incidentes	
Permitir atribuir a um usuário ou grupo de usuários específico, o acesso à abertura, modificação e fechamento de registros de incidentes	
Automatizar a classificação e a gravação de incidentes	
Permitir inserir prioridade, impacto, e indicadores de urgência para os registros de incidentes	
Permitir a monitoração e rastreamento dos incidentes	
Suportar o roteamento automatizado (alerta) dos incidentes à equipe de suporte	
Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de incidentes	
Permitir a análise de dados dos incidentes e das chamadas, para identificar tendências	
Possuir relatórios de incidentes não resolvidos	
Fornecer um registro histórico seguro de todas as alterações de incidentes e atividades resolvidas	
Ter funcionalidade de busca para incidentes resolvidos	

FUNCIONALIDADE	PÁGINA
Permitir e manter os relacionamentos entre os incidentes, erros conhecidos, e os registros de problemas	
Permitir o fechamento de todos os incidentes quando o problema associado ou o erro conhecido é resolvido	
Permitir a produção de relatórios de incidentes que podem ser usados para identificar qualquer degradação dos serviços ou indisponibilidade dos mesmos	
Permitir o acesso seguro e controlado à base de dados do gerenciamento da configuração para pesquisar, modificar e extrair informações relacionadas a incidentes	
Permitir o gerenciamento de incidentes, a notificação e atribuição de prioridade e criticidade	
Permitir a priorização, atribuição e escalção automáticas dos incidentes baseados na categorização do registro	
Permitir a escalção automática dos incidentes baseados em usuários afetados e intervalos de tempo pré-determinados	
Permitir a criação, a modificação, e o encerramento de registros de problemas	
Permitir a geração automática de data e hora para novos registros de problemas	
Permitir a distribuição e atribuição de registros de problemas para grupos ou colaboradores de suporte	
Possuir códigos de impacto e de urgência que possam ser atribuídos a registros de problemas	
Permitir o rastreamento e monitoração do tratamento de problemas	
Permitir o escalonamento de problemas depois que limites pré-definidos sejam atingidos	
Fornecer dados históricos de problemas e erros conhecidos para serem utilizados pela equipe de suporte durante o processo de investigação de um problema	
Permitir a entrada de informações em forma de texto livre para a descrição de problemas e das atividades de resolução dos mesmos	
Permitir o acesso seguro e controlado das informações de gerenciamento de mudanças tais como alterações de agendamento e histórico de mudanças	
Permitir o acesso seguro e controlado à Configuration Management Database (CMDB) para pesquisar, modificar, e extrair informações relacionadas ao gerenciamento de problemas	
Permitir a integração com o CMDB para permitir atualizações de registros de problemas com informações de configuração	
Permitir a associação e a manutenção de relacionamentos entre registros de incidentes e de problemas	

FUNCIONALIDADE	PÁGINA
Permitir a automatização de procedimentos de escalamento do gerenciamento de incidentes para o gerenciamento de problemas	
Permitir que a equipe de gerenciamento de problemas comunique informativos de estado e de progresso, assim como as soluções temporárias e de contorno para a equipe da central de serviços	
Permitir alerta automático para o gerente de problemas quando algum problema está próximo de ultrapassar um limite pré-definido	
Permitir o acesso seguro e controlado às informações do processo de gerenciamento de níveis de serviço	
Permitir o registro e o gerenciamento de itens de configuração (IC's)	
Permitir a validação automática de dados de IC	
Permitir o estabelecimento dos relacionamentos entre IC's	
Permitir acesso somente autorizado a atividades de leitura, inclusão e modificação do CMDB	
Permitir o armazenamento do histórico de mudanças dos IC's para fins de auditoria	
Permitir a verificação do dado do IC com sua situação atual na infra-estrutura física por meio automatizado ou manual	
Prover a integração das informações do CMDB com registro de incidentes	
Prover ao gerenciamento de incidentes os indicadores de nível de criticidade e de impacto de falhas de IC's para a classificação de registro de incidentes	
Permitir a avaliação e aprovação de uma requisição de mudança (RDM) fornecendo as informações dos IC's afetados	
Fornecer a identificação de diferentes RDM's relativos ao mesmo IC	
Permitir as auditorias programadas de gerenciamento da configuração	
Utilizar as informações do gerenciamento da configuração para automatizar a atualização das informações de histórico do ambiente	
Permitir adequar o modelo de relacionamento de IC's para atender a requisitos organizacionais	
Prover a monitoração e rastreamento do ciclo de vida de um RDM	
Prover a habilidade para controlar acessos de leitura, escrita e modificação para a equipe de gerenciamento de mudanças, os construtores da mudança, equipe de testadores, etc.	
Prover o roteamento de RDM para as entidades autorizadas apropriadas conforme estabelecido pelo processo de	

FUNCIONALIDADE	PÁGINA
gerenciamento de mudanças	
Prover a funcionalidade de rejeição de mudanças	
Permitir o registro de informações de avaliação do impacto dentro do registro de mudança a fim de suportar o processo de autorização de mudanças	
Permitir o registro de procedimentos de retorno para uma situação anterior dentro do registro da mudança	
Prover a facilidade de elaboração e emissão de relatórios	
Permitir o encerramento de erros conhecidos, de problemas e de incidentes quando uma mudança relacionada a estes é implementada com sucesso	
Permitir a comunicação das informações e dos agendamentos de mudanças que podem ser distribuídas para a central de serviços e ao grupo de usuários	
Permitir o processo de gerenciamento de problemas mantendo a informação histórica, presente/corrente e futura das mudanças	
Prever a atualização de informações dos IC's no CMDB	
Permitir o acesso a detalhes do IC para ajudar na avaliação da autorização de uma mudança	
Permitir a coleta de informações para avaliação de impacto e de recursos necessários para mudanças a partir de todas as áreas funcionais apropriadas dentro da organização	
Prover relatórios estatísticos atuais e históricos de atendimento por usuário, por unidade funcional e por equipamento, a partir dos dados do cadastro de usuários, tabela de unidades funcionais e inventário de equipamentos do CNPq, que deverão ser atualizados pela CONTRATADA	

9.4.8 Todos os custos relativos aos serviços de adaptação de funcionalidades da solução de service desk, incluindo equipes de desenvolvimento e manutenção, consultorias junto aos fornecedores e atividades de especificação, deverão estar contemplados no valor dos postos de serviço.

9.5 Solução de Chat / Webcall

9.5.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar soluções para atendimento aos usuários através de chat de texto, na mesma interface web para abertura de chamados, incluindo a opção de conversação através da web, utilizando os recursos multimídia do computador do usuário (webcall).

9.5.2 A interface deverá apresentar ao usuário as opções de abertura de chamados web ou seleção de chat com os técnicos de 1º Nível, com controle de fila de espera para atendimento, informando ao usuário a sua posição na fila.

9.5.3 Durante a conversação, o usuário poderá optar pela ativação de conversação através da web, utilizando os recursos multimídia de seu computador. Para isto, os Postos de Atendimento de 1º Nível deverão estar equipados com tais recursos, incluindo a gravação deste atendimento seja por texto ou por conversação.

9.6 Segurança

9.6.1 A CONTRATADA deverá garantir a segurança e autenticação de seus funcionários através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes.

9.6.2 Em caso de desligamento de qualquer empregado da CONTRATADA, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados. Os empregados que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno.

9.6.3 A prestação dos serviços contratados deverá ocorrer de forma contínua, devendo a CONTRATADA, obrigatoriamente, prover meios para o seu contingenciamento a fim de evitar a paralisação total ou parcial dos sistemas utilizados em razão de falta de energia elétrica, fogo, greves, falhas de PABX/DAC/URA, servidores de sistemas ou quaisquer outros recursos da Rede, estando sujeita às penalidades previstas no Item 15 deste Projeto Básico.

9.6.4 A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, de forma a garantir a segurança das informações contidas nas plataformas de telefonia, service desk e gestão operacional.

9.7 Controle de Acesso Físico

9.7.1 A CONTRATADA deverá possuir sistema interno de TV, monitorando todos os pontos críticos da instalação, como portarias de acesso, CPD, hall(s) de entrada, sala de equipamentos de comunicação e sala dos operadores.

9.7.2 O acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser permitido somente às pessoas autorizadas e controlado, magneticamente, através de cartão de identificação.

9.8 Propriedade e Uso das Informações

9.8.1 Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do CNPq, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar ou divulgar, para qualquer finalidade, sem prévia autorização formalizada do CNPq.

10 SELEÇÃO, CONTRATAÇÃO E CAPACITAÇÃO

10.1 As atividades de recrutamento e seleção deverão ser executadas em ambiente da CONTRATADA.

10.2 O recrutamento e seleção de pessoal devem ser minuciosos e documentados, observando-se os itens abaixo que são detalhados Anexo II :

- Perfis/conhecimentos desejáveis à função;
- Certificações exigidas;
- Verificação da exatidão das informações constantes no curriculum vitae do candidato;
- Perfil psicológico compatível com as atividades, analisado por profissional especializado e utilizando ferramentas de avaliação de eficácia comprovada;
- Obrigatoriedade de realização de exames audiométricos.

10.3 A CONTRATADA se compromete a substituir qualquer de seus empregados designados para executar as tarefas que não estejam atendendo aos padrões de qualidade mínimos exigidos pelo CNPq.

10.4 Os profissionais deverão ser contratados obrigatoriamente pelo regime da CLT, assegurando-se os benefícios trabalhistas decorrentes.

10.5 Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a CONTRATADA deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e o perfil profissional definido.

10.6 Para atrair e reter profissionais de bom padrão, é fundamental praticar níveis de remuneração compatíveis com a qualidade do resultado que será cobrado da equipe.

10.7 Foram realizadas pesquisas em sítios especializados para verificar os valores praticados na remuneração de profissionais. Diversas classificações foram encontradas para o exercício de atividades semelhantes, tornando necessário um agrupamento correto de acordo com as funções a serem desempenhadas. Os sítios pesquisados foram Datafolha / Salários, IDGNow e RHInfo.

O Datafolha Salários apresenta os seguintes cargos com respectivos salários :

Operadores (Nível Médio)	Menor Salário	Maior Salário	Média
Microcomputador	728	2.143	1.032
Sistemas Computacionais	850	3.895	1.453
Telemarketing(***)	475	1.834	846

Fonte : http://datafolha.folha.uol.com.br/precos/salarios/salarios_index.php

Foi realizada, também, por meio de consulta à Internet da pesquisa salarial realizada por Lopes & Borhi Consultores Associados, divulgada em 16 de maio de 2007, obtida no site do IDG:

<http://idgnow.uol.com.br/carreira/2007/05/16/idgnoticia.2007-05-15.0155019574>

“A pesquisa salarial avaliou em abril de 2007, 48 (quarenta e oito) empresas do estado de São Paulo, com faturamento acima de R\$200.000.000,00 (duzentos milhões de reais) e contratação sob o regime CLT (Consolidação das Leis de Trabalho).”

Cargos e Salários em Tecnologia			
Operador (Nível Médio)	Menor Salário	Maior Salário	Média
Analista de Help Desk	800	1.300	1.066
Analista de Infra-estrutura Junior	1.500	1.832	2.500
Analista de Infra-estrutura Pleno	2.400	2.941	3.500
Analista de Infra-estrutura Sênior	3.500	4.850	6.000

Foi também utilizada a pesquisa realizada pela RH INFO Consultoria de Recursos Humanos em Informática, atualizada em fevereiro de 2007, obtida através de pesquisa na Internet no site

<http://www.rhinfo.com.br/sal-ti.htm>

“A pesquisa salarial é de abrangência nacional, com predominância de São Paulo, predominantemente Grande São Paulo (40%) e RJ (20%), seguido de Minas Gerais, Rio Grande do Sul, Paraná, além da participação dos demais estados.”

Pesquisa Salarial		
PERFIL (J=júnior; P=pleno; S=sênior)	Salário (mensal)R\$	Salário (/hora)R\$
Analista/Atendente Help-Desk	452.24 (J)	3.96 (J)
	688.21 (P)	6.02 (P)
	1.117.14 (S)	9.78 (S)

Pesquisa Salarial		
PERFIL (J=júnior; P=pleno; S=sênior)	Salário (mensal)R\$	Salário (/hora)R\$
Analista de Microinformática	704.69 (J)	6.16 (J)
	1.210.11 (P)	10.55 (P)
	1.911.53 (S)	16.80 (S)

Desta forma, a tabela abaixo apresenta remunerações de referência, considerando que os Gerentes equivalem aos salários de Analistas de Infra-estrutura:

Categoria Profissional	Salário de Referência
Técnico de Suporte em 1º Nível	R\$ 950,00
Técnico de Suporte Especializado (2º Nível)	R\$ 1.200,00
Gerente de Incidentes e Problemas	R\$ 3.500,00
Gerente de Configuração e Mudanças	R\$ 3.500,00

É importante ressaltar que a definição de uma tabela de referência pelo CNPq não impõe ao licitante a sua adoção, porém é interesse ao administrador público estabelecer mecanismos de competição que, ao mesmo tempo, não interfiram na relação entre privados (a licitante e seus empregados) e explicitem como serão valorizadas as propostas das licitantes de maneira a assegurar a isonomia entre os concorrentes.

Os demais profissionais alocados à prestação dos serviços para a execução das atividades de gerenciamento operacional e de qualidade, bem como para as demais atividades necessárias à perfeita execução contratual, poderão ser dimensionados e ter suas remunerações definidas pela CONTRATADA, não havendo qualquer impacto destas remunerações nos fatores de pontuação, conforme descrito acima.

Os treinamentos deverão ser contínuos, conduzido por equipe de Multiplicadores, qualificada e alocada pela CONTRATADA para essa função.

Esta equipe será responsável pelo planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente dos treinamentos, mantendo o CNPq informado, por meio de relatórios, de cada ação realizada.

O programa de capacitação dos novos operadores e supervisores é parte integrante do processo seletivo que deverá ser executado pela CONTRATADA.

O treinamento inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma Central de Suporte a Serviços. Sua aplicação será de acordo com perfis de cargos definidos e deve abordar no mínimo, os seguintes assuntos:

- Contextualização sobre Centros de Suporte.
- Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades.
- Padrões de Atendimento Telefônico e Multimeios.
- Técnicas de negociação por telefone.
- Legislação vigente sobre Telemarketing e Código de Ética do setor.
- Sigilo profissional.
- Técnicas de apresentação pessoal.
- Conhecimentos sobre a empresa Contratante e as tecnologias utilizadas.

Todos os custos relativos à capacitação de pessoal deverão estar inclusos nos preços dos postos de serviço

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Na execução do objeto do presente contrato, envidará a **CONTRATADA** todo o empenho e dedicação necessários ao fiel e adequado cumprimento dos encargos que lhe forem confiados, obrigando-se ainda a:

- a) obedecer às normas operacionais fornecidas pela CONTRATANTE;
- b) reportar ao CNPq imediatamente quaisquer anormalidades, erros e irregularidades observadas no desenvolvimento dos serviços contratados, causados por ações do pessoal contratado, de servidores públicos ou de terceiros;
- c) elaborar e apresentar ao CNPq, mensalmente ou sempre que requerido por esta, relatório das atividades executadas, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados;
- d) manter, durante a execução do contrato, todas as condições de qualificação exigidas no processo licitatório, necessárias para que todos os níveis de serviços acordados sejam cumpridos com utilização eficiente dos recursos disponíveis;
- e) designar um gestor responsável pela execução do contrato, com formação técnica adequada e comprovada experiência no gerenciamento de projetos em tecnologia da informação, que deverá reportar-se ao CNPq, indicando seu cargo, endereço com CEP, número de telefone, número do fac-símile e endereço eletrônico;
- f) empregar funcionários qualificados e devidamente capacitados na execução dos serviços, conforme as qualificações profissionais descritas neste Memorial Descritivo/Projeto Básico, assim como mantê-los constantemente treinados e atualizados para o bom desempenho de suas atividades;
- g) disponibilizar os recursos físicos e tecnológicos (equipamentos, softwares, etc), conforme especificados pela CONTRATANTE, para a execução dos serviços tanto nas instalações do CNPq quanto da CONTRATADA;
- h) realizar, à suas expensas, na forma da legislação pertinente, tanto na admissão e demissão, como durante a vigência do contrato de trabalho, os exames médicos de seus empregados, exigidos por força da Lei Nr. 6514, Art. 168 de 22 de dezembro de 1977;
- i) efetuar o pagamento dos salários, aos profissionais envolvidos nos serviços, até o 5º dia útil do mês subsequente ao mês trabalhado, apresentando à Unidade Fiscalizadora competente, até o último dia de cada mês, folha de pagamento e frequência de todo o pessoal envolvido e os documentos elencados abaixo:
 - i.1) prova de quitação da folha de pagamento específica do contrato;
 - i.2) comprovação emitida pelo órgão gestor do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço do recolhimento individualizado específico do contrato, por empregado, do mês anterior ao da prestação dos serviços;
 - i.3) cópia autenticada da Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social – GFIP, específica do contrato, acompanhada da relação dos trabalhadores constantes do arquivo SEFIP, referente ao mês anterior ao da emissão da fatura mensal;

- i.4) comprovantes específicos de fornecimento de auxílio-transporte e auxílio-alimentação referente ao contrato.
- j) fornecer aos seus empregados benefícios de alimentação e vale-transporte nos termos da legislação pertinente, ou qualquer outro benefício adicional, por força de lei ou não, que se torne necessário ao bom e completo desempenho das atividades de seus funcionários,:
- k) apresentar, junto com a fatura mensal, prova de quitação de suas obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, referentes ao mês anterior ao da prestação dos serviços objeto da fatura. A não comprovação obriga o CONTRATANTE a suspender o pagamento da fatura até que seja efetuada a regularização;
- n) efetuar o pagamento dos salários, por ocasião das férias dos profissionais envolvidos nos serviços, até 02 úteis antes da data de início de gozo do período de férias, com abono de férias, acrescido de 1/3 do salário, na forma da legislação vigente;
- o) manter seus funcionários devidamente informados das normas disciplinares do CONTRATANTE, bem como das normas de utilização e de segurança das instalações e do manuseio dos documentos;
- p) fornecer crachá de identificação a seus funcionários, de uso obrigatório quando em serviço;
- q) responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços;
- r) reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o equipamento em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de mau uso por parte de seus funcionários;
- s) responsabilizar-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura ocasionar ao CNPq ou a terceiros, durante a execução dos serviços, podendo o CNPq descontar o valor correspondente ao dano dos pagamentos devidos;
- t) guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes, bem como todo e qualquer sistema desenvolvido, incluindo sua documentação técnica, de propriedade exclusiva do CONTRATANTE, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal do CONTRATANTE;
- u) responsabilizar-se, civil e criminalmente, pelo mau uso ou extravio dos documentos sob sua guarda;
- o) comunicar, por escrito, qualquer anormalidade, prestando ao CONTRATANTE os esclarecimentos julgados necessários;
- v) manter, durante a execução do contrato, todas as condições de qualificação exigidas na licitação, em conformidade com art. 55, inciso XIII, da Lei 8.666, incluindo a atualização de documentos de controle da arrecadação de tributos e contribuições federais e outras legalmente exigíveis;
- w) assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus

técnicos no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências do CONTRATANTE;

- x) cumprir, mensalmente, as obrigações e encargos trabalhistas estabelecidos na legislação em vigor, uma vez que o descumprimento das mesmas incorrerá, após as notificações de advertência e multa, na rescisão do contrato de prestação de serviços;
- y) avocar, para si, os ônus decorrentes de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra o CNPq, procedentes da prestação dos serviços do objeto deste Contrato;
- z) manter, nas dependências do CNPq e sem ônus para o CONTRATANTE, um profissional responsável pelo gerenciamento dos serviços, com poderes de representante legal ou preposto para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato junto ao CNPq;
 - aa) atender, de imediato, as solicitações quanto à substituição de pessoal considerado inadequado para a prestação dos serviços, inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir normas disciplinares do CNPq;
 - bb) prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso, licenças e etc;
 - cc) recrutar, em seu nome e sob sua inteira responsabilidade, os empregados necessários à perfeita execução dos serviços, cabendo-lhe efetuar os pagamentos de salários e arcar com as demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, inclusive responsabilidades decorrentes de acidentes, indenizações, substituições, seguros, assistência médica e quaisquer outros, em decorrência da sua condição de empregadora, sem qualquer responsabilidade por parte do CNPq;
 - dd) cumprir rigorosamente todas as programações e atividades constantes do objeto do contrato e que venham a ser estabelecidas nas OS;
 - ee) elaborar e apresentar ao CNPq, nas datas estabelecidas nas OS, todos os produtos e relatórios de acompanhamento e de final de execução de serviços, contendo todo o detalhamento das atividades desenvolvidas;
 - ff) desenvolver todos os sistemas com total aderência às Metodologias Definidas para execução dos serviços;
 - gg) atender às solicitações do CNPq, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo e cronogramas físicos que venham a ser estabelecidos.

12. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Na execução do objeto do contrato, obriga-se o CONTRATANTE a:

- a) estabelecer normas e diretrizes para execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades e regras de atendimento aos usuários, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações;
- b) avaliar os relatórios mensais dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os indicadores de nível de serviço apresentados;
- c) proporcionar à CONTRATADA os espaços físicos, instalações, estações de trabalho e os meios de comunicação necessários ao desempenho e cumprimento dos níveis de serviços acordados, quando executados no ambiente físico do CNPq;
- d) garantir a segurança dos equipamentos de posse da CONTRATADA, disponibilizados nas unidades e nas dependências do CNPq, ficando responsável pelo ressarcimento à CONTRATADA em caso de furto ou danos a estes equipamentos;
- e) fornecer à CONTRATADA solicitação expressa para execução dos serviços;
- f) fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados no CNPq;
- g) informar à CONTRATADA as normas e procedimentos de acesso às instalações do CNPq e eventuais alterações;
- h) designar um servidor para gerenciar e fiscalizar o contrato;
- i) anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços mencionados, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados;
- j) permitir o livre acesso dos técnicos da CONTRATADA aos equipamentos e sistemas do CNPq para execução dos serviços de suporte do ambiente computacional;
- k) prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da CONTRATADA.

13. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Os pagamentos devidos, em decorrência das obrigações assumidas, serão efetuadas em conformidade com as condições estabelecidas no instrumento contratual.

14. DA GARANTIA CONTRATUAL

Para garantia do integral cumprimento das obrigações assumidas, a CONTRATADA deverá prestar garantia, no ato da assinatura do instrumento contratual, do equivalente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, cabendo à mesma optar por uma das seguintes modalidades:

- a) caução em dinheiro ou título da dívida pública;
- b) fiança bancária;
- c) seguro-garantia.

15 DO RECEBIMENTO DO OBJETO, DA FISCALIZAÇÃO E DO GERENCIAMENTO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

- 15.1 As obrigações assumidas deverão ser executadas fielmente pelas partes, de acordo com as condições avençadas e as normas legais pertinentes, respondendo cada uma pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 15.2 Executado o objeto contratual, será ele recebido em conformidade com as disposições contidas nos Arts. 73 e 76, da Lei 8.666/93. O **CONTRATANTE** rejeitará, no todo ou em parte, a execução do objeto em desacordo com as condições estabelecidas neste Termo de Referência.
- 15.3 A execução do objeto será acompanhada e fiscalizada por um representante do CONTRATANTE especialmente designado para esse fim, da Assessoria de Comunicação Social, doravante denominada Unidade Fiscalizadora.
- 15.4 A **Unidade Fiscalizadora** do CONTRATANTE anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, sendo-lhe assegurada a prerrogativa de:
- a) atestar as notas fiscais correspondentes à execução do objeto contratual;
 - b) solicitar à **CONTRATADA** e seus prepostos, ou obter da Administração, tempestivamente, todas as providências necessárias para a boa execução do objeto contratual;
 - c) emitir pareceres em todos os atos da Administração relativos à execução do objeto e, em especial, na aplicação das sanções estabelecidas, alterações e recomposição dos preços contratuais, se for o caso;
 - d) fiscalizar a execução do objeto contratado, de modo que sejam cumpridas integralmente as condições constante estabelecidas;
 - e) fiscalizar o cumprimento das obrigações e encargos sociais trabalhistas pela **CONTRATADA**, compatível com os registros previstos, no que se refere à execução do contrato e solicitar, quando for o caso, comprovante de quitação das obrigações e encargos e obstar o repasse de verbas em caso de inadimplemento;
 - f) determinar o que for necessário à regularização de faltas verificadas;
 - g) sustar os pagamentos das faturas, no caso de inobservância pela **CONTRATADA** de qualquer exigência sua.
 - h) documentar as ocorrências havidas e a freqüência dos empregados, em registro próprio, firmado juntamente com o preposto da **CONTRATADA**;
 - i) assegurar de que o número de empregados alocados ao serviço pela **CONTRATADA**, é suficiente para o bom andamento dos serviços;
 - j) lavrar o termo de recebimento definitivo do objeto contratado.
- 15.5 A fiscalização exercida pelo **CONTRATANTE** não excluirá ou reduzirá a responsabilidade da **CONTRATADA** pela completa e perfeita execução do objeto contratual.

16. DAS SANÇÕES

- 16.1 O descumprimento, pela **CONTRATADA**, das obrigações contratuais assumidas, ou a infringência dos preceitos legais pertinentes, ensejará a aplicação das sanções previstas nos Arts. 86 e 87 da Lei nº 8.666/93 e demais alterações posteriores, que se encontram indicadas abaixo e ao pagamento de multa, nos seguintes termos:

- a) **advertência**, por escrito, sempre que forem constatadas falhas de pouca gravidade, identificando os itens que são descumpridos pela CONTRATADA, tendo esta o prazo de 30 dias para se adequar às exigências contratuais;
- b) **multa** de até 1% (um por cento) do valor total do contrato devidamente atualizado, por dia decorrido em relação ao prazo estipulado, até o limite de 10% (dez por cento), na hipótese de atraso no início da execução dos serviços, configurando-se, a partir do 10º dia o descumprimento total das obrigações assumidas;
- c) **multa** de 10% (dez por cento) do valor total do contrato, devidamente atualizado, por descumprimento de cláusulas contratuais em vigor de falhas consideradas de natureza grave pela Administração na forma da lei;
- d) **multa** de até 10% (dez por cento) do valor total do contrato, devidamente atualizado, na hipótese de, já tendo a CONTRATADA sofrido punição na forma prevista na alínea anterior, vir ela a cometer igual sanção, sem prejuízo da possibilidade de imediata rescisão do contrato e aplicação das demais sanções cabíveis;
- e) **multa** de 10% (dez por cento) do valor mensal do contrato, devidamente atualizado, pela recusa em efetuar o serviço nas condições estabelecidas pelo CONTRATANTE;
- f) **multa** de 10% (dez por cento) do valor mensal do contrato, devidamente atualizado, pela recusa injustificada da CONTRATADA em substituir profissional que não atenda às exigências e expectativas da CONTRATANTE, entendendo-se como recusa a substituição não efetivada nos cinco dias subseqüentes à solicitação de substituição;
- g) **suspensão temporária** do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com o CONTRATANTE pelo prazo de até 2 (dois) anos, sem prejuízo das multas previstas neste contrato;
- h) **declaração de inidoneidade** para licitar ou contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, quando a CONTRATADA deixar de cumprir as obrigações assumidas, praticando falta grave, dolosa ou revestida de má-fé.

16.2. As sanções de natureza pecuniária serão diretamente descontadas de créditos que eventualmente detenha a **CONTRATADA**, ou efetuada a sua cobrança na forma prevista em lei.

16.3 A sanção será obrigatoriamente registrada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e no caso de suspensão de licitar, a CONTRATADA será descredenciada por até 2 (dois) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Memorial Descritivo/Projeto Básico e das demais cominações legais.

16.4 As sanções previstas não poderão ser relevadas, salvo quando ficar comprovada a ocorrência de situações que se enquadrem no conceito jurídico de força maior ou caso fortuito, devida e formalmente justificadas e comprovadas, e sempre a critério da autoridade competente.

ROSITA ASSIS ROSA

Presidente da Comissão Especial de Licitação

MEMBROS:

- **ANA CONCEIÇÃO MUNIZ DA SILVA**
- **ANDERSON MALTA DA SILVA**
- **VERÔNICA FERREIRA DOS SANTOS**

ANEXO II

CONCORRÊNCIA CNPq N.º 005/2008

Processo n.º 001591/2008-8

REQUISITOS DE FORMAÇÃO E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS

1. Técnico de Suporte de 1º Nível

- Curso superior incompleto;
- Experiência mínima de 1 (um) ano em atividade de manutenção de hardware em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório;
- Conhecimento técnico de ambiente Windows e Microsoft Office;
- Conhecimento técnico do ambiente Internet e Intranet;
- Dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- Domínio de técnicas de tele-suporte ou telemarketing receptivo e ativo;
- Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- Demonstra engajamento à missão e diretrizes de atendimento;
- Conhecimento de rede em nível de configuração.

2. Técnico de Suporte Especializado de 2º Nível

- Curso superior incompleto;
- Perfil para atendimento a usuários;
- Conhecimento de manutenção de hardware em nível de configuração e software básico;
- Domínio na utilização dos produtos do Microsoft Office;
- Experiência em ambiente de rede local Windows;
- Domínio das facilidades do ambiente Internet e Intranet;
- Experiência no trato de softwares de correio eletrônico, antivírus, etc;
- Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho;
- Domínio das atividades de instalação, configuração e troca de insumos de impressoras, scanners, etc;
- Experiência na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, etc;
- Domínio no ambiente Microsoft Windows 98/2000/2003/XP e Linux;
- Conhecimento de rede em nível intermediário.

3. Gestor Operacional e de Qualidade

- Curso superior completo;
- Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de suporte e/ou Help Desk;
- Experiência na elaboração de “scripts” e procedimentos de tele-atendimento e suporte técnico;
- Experiência mínima de 1 (um) ano na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pautas e atas de reuniões e relatórios gerenciais de serviços de tele-suporte técnico;
- Domínio de técnicas de tele-atendimento receptivo e ativo;
- Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- Facilidade para engajamento à missão e diretrizes de atendimento;
- Conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração e software básico;
- Domínio na utilização dos produtos do Microsoft Office;
- Experiência em ambiente de rede local Windows;
- Domínio das facilidades do ambiente Internet e Intranet;
- Experiência no trato de softwares de correio eletrônico, antivírus, etc;
- Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho;
- Experiência na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, etc;
- Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos;
- Demonstra engajamento à missão e diretrizes de atendimento.

4. Gestor de Incidentes e Problemas

- Curso superior completo;
- Certificação ITIL Foundation;
- Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de suporte e/ou Help Desk;
- Experiência na elaboração de “scripts” e procedimentos de tele-atendimento e suporte técnico;
- Experiência mínima de 1 (um) ano na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pautas e atas de reuniões e relatórios gerenciais de serviços de tele-suporte técnico;
- Domínio de técnicas de tele-atendimento receptivo e ativo;
- Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- Facilidade para engajamento à missão e diretrizes de atendimento;

- Conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração e software básico;
- Domínio na utilização dos produtos do Microsoft Office;
- Experiência em ambiente de rede local Windows;
- Domínio das facilidades do ambiente Internet e Intranet;
- Experiência no trato de softwares de correio eletrônico, antivírus, etc;
- Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho;
- Experiência na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, etc;
- Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos;
- Demonstra engajamento à missão e diretrizes de atendimento.

5. Gestor de Configuração e Mudanças

- Curso superior completo;
- Certificação ITIL Foundation;
- Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de suporte e/ou Help Desk;
- Experiência na elaboração de “scripts” e procedimentos de tele-atendimento e suporte técnico;
- Experiência mínima de 1 (um) ano na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pautas e atas de reuniões e relatórios gerenciais de serviços de suporte técnico;
- Experiência na elaboração e acompanhamento de planos de ação corretiva;
- Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- Facilidade para engajamento à missão e diretrizes de atendimento;
- Conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração e software básico;
- Domínio na utilização dos produtos do Microsoft Office;
- Experiência em ambiente de rede local Windows;
- Domínio das facilidades do ambiente Internet e Intranet;
- Experiência no trato de softwares de correio eletrônico, antivírus, etc;
- Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho;
- Experiência na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, etc;
- Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada.

ANEXO III

CONCORRÊNCIA CNPq N.º 005/2008

Processo n.º 001591/2008-8

Ambiente Tecnológico do CNPq

Os serviços deverão ser realizados considerando o ambiente atual e previsto para o CNPq, composto das seguintes tecnologias, entre outras:

1. Parque de Equipamentos

Encontra-se descrito nos quadros abaixo, a infra-estrutura de hardware em uso no CNPq.

PARQUE DE EQUIPAMENTOS			
Ativos	Marca / Modelo	Descrição	Quantidade
Servidores Rack	IBM / Xseries 235	Servidores com 1 / 2 proces. Intel Xeon 3,06Ghz, mem 1/3/4/6/8/12 GB e 3 / 6 HDs de 36/73/146 GB	18
	IBM / Xseries 365	Servidores com 4 proces. Intel Xeon MP 3,06Ghz, mem. 12/16 GB e 3 HDs de 36GB	4
	IBM / Xseries 346	Servidores com 2 proces. Intel Xeon DP 3,6Ghz , mem. 8/10 GB e 4 / 5 / 6 HDs de 73GB	6
	IBM / Xseries 3650	Servidores com 2 proces. Intel Xeon Dual Core 3,0 Ghz, mem. 12GB e 5 HDs de 73GB	49
Servidores Blade	IBM / Blade Center H	Servidor Blade com 03 lâminas com 2 proces. Quad Core de 2,66Ghz, mem 8GB	25
Storages	IBM / DS-4300	Storage SAN Fibre Channel 2 com 5,4 TB	1
	IBM / DS-4500	Storage SAN Fibre Channel 2 com 14,4 TB	1
	IBM / DS-4700	Storage SAN Fibre Channel 2 / 4 com 16,8 TB	1
Bibliotecas Robotizadas	IBM / 3582-L23	Unidade de Fitas LTO-2 Robotizada (2 drives)	1
	IBM / 3585-L72	Unidade de Fitas LTO-3 Robotizada (6 drives)	1
Racks de Servidores	IBM / Netbay 42U	Racks p/Servidores/Libraries/Unid. Fita	4
	Black Box 42U	Racks p/Servidores/Libraries/Unid. Fita	5
Racks de Comunicação	Metal. Fina 44U	Rack 44U p/Ativos de Rede CNPq (CPD/507)	1
		Rack 44U p/Ativos de Rede CNPq (CPD/507)	1
	S.M. / 28 U	Rack 28U p/Equip. dos Links de Comunicação	1

PARQUE DE EQUIPAMENTOS

Ativos	Marca / Modelo	Descrição	Quantidade
	S.M. / 20U	Racks 20U p/Ativos de Rede CNPq (Pav. 507)	6
	S.M. / 40U	Rack 40U p/Ativos de Rede CNPq (CPD/509)	1
	S.M. / 40U	Rack 40U p/Ativos de Rede CNPq (CPD/509)	1
	S.M. / 40U	Racks 40U p/Ativos de Rede CNPq (Pav. 509)	6
	S.M. / 20U	Racks 20U p/Ativos de Rede CNPq (Cobert. 509)	1
	S.M. / 24U	Rack p/Ativo de Rede CNPq (Cerradão)	1
	S.M. / 40U e 18U	Racks 40U e 18U p/Ativos de Rede (REDECOMEP)	2
	S.M. / 40U e 36U	Racks 40U e 36U p/Ativos de Rede (INFOVIA)	2
Consoles	IBM / 1732 -1UX	Consoles 15" / 1U - p/Servidores IBM (CPD/507)	4
	Black Box / 724-746-550	Consoles 15" / 1U - p/Servidores IBM (CPD/507)	5
KVMs	APEX / 09N4290	KVM p/Console Serv. IBM (4 portas PS2)	1
	APEX / 09N4291	KVM p/Console Serv. IBM (8 portas PS2)	3
	Black Box / 724 - 746 - 5500	KVM p/Console Serv. IBM (8 portas PS2)	5
	TRENDNET / TK 801R	KVM p/Console Serv. IBM (8 portas USB)	2
Switches Fibre Channel (FC)	IBM / 2109-F16	Switches FC-2 Mbps p/Rede SAN Remota 16 portas (IDC/RNP)	2
	IBM / 2005-B16	Switches FC-4 Mbps p/Rede SAN Local 16 portas (CPD/507)	6
Switches de Core	Allied Telesys SB AT4108-10	Concentradores da Rede Local CNPq/507 e 509	4
Switches de Acesso	Bay Networks / 350 - 4T	Switches Ethernet 24p - 10/100 Mbps	15
	Netgear / FSM 726S	Switches Ethernet 24 p - 10/100 Mbps	7
	Allied Telesys AT 8326 GB	Switches Ethernet 24 p - 10/100 Mbps	78
	3COM / 5500 G	Switches Ethernet - 24p 10/100/1000 Mbps	2
	EdgeCore / ES3526YA	Switch Ethernet - 24p 10/100 Mbps e 02p Combo 10/100/1000	1
	Enterasys / A2H124	Switches Ethernet PoE - 24p (Ramais VoIP)	14
Switch Central Rede Wireless	SYMBOL / WS 5100	Switch de Gerência da Rede Wireless - 12 portas	1

PARQUE DE EQUIPAMENTOS			
Ativos	Marca / Modelo	Descrição	Quantidade
Access Points (APs)	SYMBOL / W SAP 5110	Acesso Rede Wilreless nos prédios do CNPq/507 e 509	10
	D-LINK / 108G	Acesso Rede Wilreless para uso nas reuniões externas dos Cas	10
Data Routers	IBM / 2027-R04	Data Routers para interligação Rede SAN Local (CNPq) e Remota (RNP)	2
Estações de Trabalho (Desktops)	IBM / PC-300 GL	Micro Pentium PII - 350 Mhz, mem. 64 MB e HD de 20GB	1
	ACER / Veriton 5100	Micro Pentium III - 800, 866 e 933 Mhz, mem. 512 MB e HD de 20GB	427
	DELL / Optiplex GX 260	Micro Pentium IV - 1,8 Ghz, mem. 512MB e HD de 20GB ou 40GB	40
	ITAUTEC / Infoway Buss	Micro Pentium IV - 2,8 Ghz, mem. 512 MB e HD de 40GB	100
	IBM / Think Centre M50	Micro Pentium IV - 3,0 Ghz, mem. 512 MB e HD de 80GB e monitor CRT de 17"	500
	ITAUTEC / SM-3420	Micro AMD Athon 3,8 Ghz, mem. 1GB, HD de 80GB e monitor LCD de 17"	125
	ITAUTEC / ST 4250 / 4251	Micro Pentium Dual Core 3,4 Ghz, mem. 1GB, HD 80GB e monitor CRT	140
	DELL / Optiplex 755	Micro INTEL Core 2 Duo, 2,4 Ghz, mem. 1GB, HD 160GB e monitor LCD de 17"	200
Monitores de Video (LCD)	LG / L1753T-BF	Monitor de vídeo LCD de 17"	198
	SAMSUNG / 940 B Plus	Monitor de vídeo LCD de 19"	9
	LG / M228WA	Monitor de vídeo LCD de 22"	16
Notebooks	ACER / TM 525	Notebook com proc. Intel PIII 700 Mhz, mem 256 MB e HD 10GB	23
	ACER / TM 254 LC	Notebook com proc. Intel PIV- 2,8 Ghz , mem 512MB e HD de 20GB	1
	EZ GO / Lynk v.3A	Notebook com proc Intel Pentium M, 1,7 Ghz, mem 512MB e HD de 40GB	4
	DELL / Latitude X1	Notebook com proc .Intel Pentium M, 1,1 Ghz, mem. 512MB e HD de 30GB	1
	DELL / Latitude D420	Notebook com proc. Intel Centrino Duo 1,2 Ghz, mem. 1,5GB e HD de 30GB	1
	DELL / Latitude D430	Notebook com proc. Intel Core Duo 1,2 Ghz, mem. 1,5GB e HD de 80GB	15

PARQUE DE EQUIPAMENTOS

Ativos	Marca / Modelo	Descrição	Quantidade
	DELL / XPS M1330	Notebook com proc. Intel Core Duo 2,2 Ghz, mem. 2GB e HD de 160GB	20
Impressoras matriciais	EPSON / FX 2170	Impressora matricial de 300 CPS	1
Impressoras jato de tinta	HP Deskjet 692C	Impressora jato de tinta colorida de 5 ppm	6
	HP Deskjet 840C	Impressora jato de tinta colorida de 8 ppm	137
Impressoras Laser Monocromáticas	HP / Laserjet 2300L	Impressora laser mono duplex de 25 ppm	1
	HP / Laserjet 5MP	Impressora laser mono duplex de 6 ppm	2
	HP / Laserjet 5M	Impressora laser mono duplex de 16 ppm	10
	HP / Laserjet 4100	Impressora laser mono duplex de 25 ppm	1
	HP / Laserjet 1022	Impressora laser mono duplex de 18 ppm	3
	Xerox / 4517 – N17	Impressora laser mono duplex de 17 ppm	30
	Xerox / 4532	Impressora laser mono duplex de 32 ppm	1
	Xerox / Phaser 3450 DN	Impressora laser mono duplex de 25 ppm	2
	Lexmark / T 614 NL	Impressora laser mono duplex de 24 ppm	30
	Lexmark / T 644 DTN	Impressora laser mono duplex de 47 ppm	12
	Tally Genicom 9035 DN	Impressora laser mono duplex de 35 ppm	26
	Impressoras Laser Coloridas	Lexmark C720 N	Impressora laser colorida 7 ppm
HP / Laserjet 2600		Impressora laser colorida 8 ppm	1
HP / Laserjet 3600		Impressora laser colorida 17 ppm	1
XEROX / 6360 DN		Impressora laser colorida 42 ppm	21
Impressoras Multifuncionais	HP / Officejet G95	impressora multifuncional	2
	XEROX / Work Centre C3545	Impressora multifuncional colorida	1
Impressoras Etiqu. / Código Barras	DYMO / Laber Writer 400	Impressora de Etiquetas de Visitantes	2
	DIEBOLD / IM402TSG	Impressora de Cupons	1
	ZEBRA / TLP 2844	Impressora de Etiquetas de Código de Barras	2
Impressora Térmica p/CDs	CASIO / CW75	Impressora térmica para impressão direta em CDs/DVDs	1
Envelopadora	XEROX / Duplik 1122	Envelopadora de Documentos	1

PARQUE DE EQUIPAMENTOS

Ativos	Marca / Modelo	Descrição	Quantidade
Scanner de mesa	HP / Scanjet 2300C	Scannaer de mesa de 600 ppp	15
	HP / Scanjet 3800	Scannaer de mesa de 2400 x 4800 dpi	4
	HP / Scanjet 5590	Scannaer de mesa de 2400 dpi c/ADF	6
	HP / Scanjet 8350	Scanner de mesa de 4800 dpi c/ADF	43
Leitoras Código Barras	LABAU / LS-300	Leitora de Código de Barras	7
Nobreaks	EXIDE / Powerware Plus	Nobreak Trifásico de 160 KVA (CNPq/507)	1
	EXIDE / Powerware Plus	Nobreak Trifásico de 225 KVA (CNPq/509)	1
	MGE / Galaxy 5000	Nobreaks Trifásicos Redundantes de 80 KVA (CPD/507)	2
Estabilizadores	CP Elet. Stepless	Estabilizador Trifásico de 150 KVA (CNPq / 507)	1
	CP Elet. Stepless	Estabilizador Trifásico de 200 KVA (CNPq / 509))	1
	RAGTECK / SE 1000	Estabilizadores Monofásicos 1 KVA	50
	FORCELINE / EV1000T2	Estabilizadores Monofásicos 2 KVA	18
Cofres p/Cópias de Segurança	LAMPERTZ / 60 DIS S-100	P/Armazenamento de Fitas DAT CPD 509 (240 Kg)	1
	LAMPERTZ / 120 DIS S-13	P/Armazenamento de Fitas DLT CPD 507 (445 Kg)	1
	LAMPERTZ / 120 DIS S-15	P/Armazenamento de Fitas LTO-2 e LTO-3 Deposito (922 Kg)	1

Softwares e Frameworks Utilizados

Os quadros a seguir apresentam os Sistemas Operacionais, Aplicativos, Softwares de Gerência, SGBDs, Servidores de Aplicação, Servidores Web, Ferramentas e Frameworks de desenvolvimento em uso no CNPq.

SOFTWARES E FRAMEWORKS UTILIZADOS		
Software	Nome / Versão	Descrição
Sistema Operacional	MS / Windows 2000 Server	Sistema Operacional de 32 bits
	MS / Windows 2003 Server	Sistema Operacional de 64 bits
	MS / Windows 2000 Profes.	Sistema Operacional de 32 bits
	MS / Windows XP Prof. (Port)	Sistema Operacional de 64 bits
	MS / Windows XP Prof. (Ing)	Sistema Operacional de 64 bits
	MS / Windows Vista Buss (Port)	Sistema Operacional de 32 bits
	RED HAT / Enterprise Linux # 3ES; # 4ES; # 5EL	Sistema Operacional de 32 bits
	RED HAT / Enterprise Linux # 5AP	Sistema Operacional de 64 bits
	DEBIAN / Linux # 3.1	Sistema Operacional de 32 bits
	CONNECTIVA / Linux # 10	Sistema Operacional de 32 bits
	MANDRIVA / Linux # 2007	Sistema Operacional de 32 bits
Servidores Web	POP IMAP # 4	Servidor de POP IMAP Courier
	POST FIX # 2.2	Servidor de SMTP
	MOZILA / Thunderbird # 2.0.0.14	Servidor de SMTP
	HORDE # 1.0.3; 1.1.1	Servidor de Webmail
	ORACLE Portal # 10.1.4.0	Servidor de Páginas Corporativas
	WEB Apache # 2	Servidor de Web
	SQUID # 2.5	Servidor de Webcache
	DNS BIND # 9	Servidor de DNS
	SAMBA # 3	Servidor de Arquivos / Domínio
	VSFTP # 2	Servidor de FTP
	Open LDAP # 2.2	Servidor de Diretórios
	JBoss # 4.2.3	Servidor de Aplicações JBoss.org
	JBPM # 3.2	Servidor de BPM JBoss.org
	SNA Gateway # 3.0	Servidor de Comunicação c/Rede SERPRO
	CACIC # 2.2.2	Servidor de Inventário
	Chat MACROMEDIA # 2.1	Servidor de Chat
	MSN # 3.4.1	Servidor de MSN Corporativo OpenFile
	PHPBB # 3.3 RC7	Servidor de Fórum
SEER # 2.1.1	Servidor de Revistas	
WIKIPEDIA # 1.11.0	Servidor de Wikipédia	
Aplicativos	MS / Office 97	Suite de Aplicativos para Escritório

SOFTWARES E FRAMEWORKS UTILIZADOS

Software	Nome / Versão	Descrição
	MS / Office 2000 Prof.	Suite de Aplicativos para Escritório
	MS / Office 2000 Std	Suite de Aplicativos para Escritório
	MS / Office XP Prof. (Br)	Suite de Aplicativos para Escritório
	MS / Office XP Prof. (Ing)	Suite de Aplicativos para Escritório
	MS / Visio # 2002	Software de Modelagem de Programas e Bancos de Dados
	MS / Project # 2002	Software de Gestão/Gerência de Projetos
	MS / Exchange # 5.5	Software de Servidor de Mensagens e Colaboração
	ADOBE / After Effects # 4.1	Software Criação de Gráficos em Movimento, Efeitos Visuais
	ADOBE / Indesign # 12	Software para Diagramação e Organização de Páginas Web
	ADOBE / PageMaker # 6.5; # 7	Software para Geração de Layout de Publicações
	ADOBE / Photoshop # 6; # 7	Software de Edição de Imagens
	ADOBE / Premiere # 5.1	Software de Edição de Vídeos Profissionais
	Corel Draw # 10	Software Gráfico (Desenho Vetorial)
	ADOBE / DreamWeaver # 2; # 4	Software de Edição de Páginas Web
	ADOBE / Fireworks # 2; # 4	Software de Edição de Imagens
	ADOBE / Flash # 8	Software Gráfico Vetorial
	ADOBE / Illustrator # 10	Software de Edição de Imagens Vetoriais
	Active PDF # 3.5.2	Ferramenta de Criação e Conversão de Documentos PDF
	ASI # 3.64.729; # 2.3.7; # 3.1.7; # 60.2000-26	Software Gerenciador de Patrimônio, Comodato, Compras e Controle de Almoarifado.
	Houaiss # 3.0	Software de Dicionário On Line
	SOPHIA # Z39.50	Software de Controle de Biblioteca
	ACERVO # 2005.7.0.30	Software de Controle de Acervo (Arquivo de Documentos)
	CONSAFI # Linux	Software de Administração Financeira Pública (SIAFI)
	MOZILLA / Firefox # 3	Software de Navegação Internet (Browser)
	Internet Explorer # 7	Software de Navegação Internet (Browser)
Softwares / Ferramentas de Gerência / Administração / Monitoração	PHPLDAPADMIN # 0.9.8.4	Ferramenta de Administração de Open LDAP
	PHPMYADMIN # 2.11.0	Ferramenta de Administração de My SQL
	WEBMIN # 1.370	Ferramenta de Administração de Servidores
	AWSTATS # 6	Ferramenta de Estatística de Sites

SOFTWARES E FRAMEWORKS UTILIZADOS

Software	Nome / Versão	Descrição
	ISOQLOG # 2.2.1	Ferramenta de Estatística de Correio Eletrônico
	MRTG - v.# 2.10.15	Software de Monitoramento de Canais de Comunicação
	NAGIOS # 1.2	Software de Monitoramento de Rede
	CVS # 1.11	Software de Controle de Versões de Arquivos e Softwares
	GRID Oracle # 10.1.2.0.2	Ferramenta Tuning e Monitoramento Servidores OAS Oracle
	IHAT Oracle # 10g	Software de Monitoramento de Servidores de Aplicações
	NERO # 7	Software de Gravação Multimídia (CDs/DVDs)
	VERITAS / Backup Exec # 8.5	Software de Backup de Dados P/Servidores Windows
	TSM - Tivoli Storage Manager # 5.2	Software de Gerenciamento de Backup
	IBM / ALTIRIS	Software de Gerenciamento de Servidor IBM / Blade Center H
	ORACLE Database # 10.2.0.3	Software de Gerenciamento de Banco de Dados
	F-Secure # 6.02 e # 5.22	Solução de Antispam, Antivírus e IDS para Rede Corporativa
	CA / SCM # R8	Solução de Antispam para Serviço de E-mail
	POSTGREY # 1.31	Ferramenta de Antispam
	SPAMASSASSIM / MailScanner # 3.0	Ferramenta de Antispam
	CHECKPOINT Firewall NGX # R65	Solução de Segurança para Rede Corporativa (Firewall)
	VMware Server # 1.0.4	Ferramenta de Virtualização de Servidores
	CLONEZILLA # 1.0.9.1.0	Software de Clonagem de Imagens
	Norton Ghost Enterprise # 6.5	Ferramenta de preparação e gerenciamento de computadores
Ferramentas e Frameworks de Desenvolvimento	BORLAND / Delphi # 2, # 4, # 5, # 6, # 7 e # 8	Ambiente de Desenvolvimento Integrado (IDE) e Compilador
	BORLAND / Kylix # 2	Ferramenta de Desenvolvimento para ambiente Linux
	Rational Rose # 2001	Ferramenta de Desenvolvimento UML
	PL/SQL Developer # 5.1 e # 6.0.3.893	Linguagem procedural
	EA - Enterprise Architect # 6.5.806	Ferramenta de análise, design e desenvolvimento em UML
	BORLAND / Jbuilder # 6.0	Ambiente de Desenvolvimento Integrado (IDE para aplicações JAVA)
	Struts # 2	Framework Java para camada de apresentação
	Hibernate # 3	Framework Java para camada de persistência
	Log4J # 1.2	Geração de logs de aplicações Java

SOFTWARES E FRAMEWORKS UTILIZADOS

Software	Nome / Versão	Descrição
	JBPM # 3.1	Engine de workflow Jboss.org
	AJAX, DisplayTag # 1.1	Framework associadas à camada de apresentação
	Junit # 4 ^a	Ferramenta para o desenvolvimento de testes unitários do sistema
	Jasper Reports # 1.1.0	Ferramenta para desenvolvimento de relatórios
	ORACLE Jdeveloper 10.1.3.3	Ferramenta IDE para desenvolvimento Java padrão
	Eclipse # 3.3.2	Ferramenta IDE para desenvolvimento Java
	JBoss Seam # 2.1	Framework para desenvolvimento de aplicações Java
	XML	Linguagem para estruturar dados através de tags próprias e integração entre sistemas
	Lucene # 2.3.2	Engine de Busca
	Jmeter # 2.3.2	Ferramenta para automatização de teste
	Borland Optimizeit # 5.5	Ferramenta para testes de performance
	ActivePDF # 3.8	Ferramenta para geração de PDF offline
	PL/SQL	Linguagem procedural Oracle
	PHP # 4	Linguagem procedural / orientada a objeto
	CSharp # 3.5	Linguagem orientada objeto Microsoft
	DOTNET # 3.5	Framework para desenvolvimento de aplicações Microsoft
Gerenciador de Banco de Dados	ORACLE # 10.2.0.3	Sistema gerenciador de banco de dados Oracle
	MySQL # 4.1.10, 5.1	Sistema gerenciador de banco de dados MySQL
Servidores de Aplicação	OAS / Oracle # 10.1.3.2	Servidor de Aplicações Oracle
	JBoss # 4.2.3	Servidor de Aplicações JBoss.org
	IIS # 6.0	Servidor de Aplicações Microsoft

Sistemas de Informação

Os quadros a seguir apresentam os Sistemas de Informação em produção e disponíveis aos usuários de TI do CNPq.

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	Finalidade	Principais Funcionalidades	Volumes Representativos	Inter-relações com outros Sistemas	Ambiente
Plataforma Lattes - Plattes	Base de dados de currículos, instituições e grupos de pesquisa da área de ciência e tecnologia no Brasil. Utilizado pelo CNPq, agências federais e estaduais de apoio à pesquisa, instituições de ensino superior, Ministérios e órgãos governamentais.	Currículo Lattes / Diretório de Grupo de Pesquisas / Diretório de Instituições	10.000.000 consultas anuais	Plataforma Integrada Carlos Chagas - PíCC Sistema Gerencial de Fomento - SIGEF Diretório de Grupos de Pesquisa - DGP Diretório de Instituições - DI Protocolo Sistema de Prestação de Contas - SIPC	SO: Servidor : Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web:Oracle Internet Application Server ; JBOSS SGBD: Oracle Framework : Struts, Lucene Linguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL
Currículo Lattes - CVLattes	Sistema que registra a vida pregressa e atual dos pesquisadores, professores e alunos, composta por dados pessoais, formação acadêmica, áreas de atuação, projetos e linhas de pesquisa, produção técnica, produção bibliográfica, produção cultural, orientações, participações em bancas, e participações e promoções de eventos científicos	Cadastrar currículo/ Dicionário de Autores / Exportação de Produções/ Dicionário de Palavras-chave/ Dicionário de Áreas do Conhecimento/ Dicionário de Instituições/ Totais da produção/ Gráficos/ Exportar para arquivo (RTF, XML)/ Importar produções de outro currículo/ Imprimir/ Publicar Currículo/ Dicionário de Autores/ Dicionário de Palavras-chave/ Dicionário de Áreas	1.200.000 Currículos de pesquisadores, professores e alunos	Plataforma Integrada Carlos Chagas - PíCC Sistema Gerencial de Fomento - SIGEF Diretório de Grupos de Pesquisa - DGP Diretório de Instituições - DI Protocolo Sistema de Prestação de Contas - SIPC	SO: Servidor : Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web:Oracle Internet Application Server ; JBOSS SGBD: Oracle Framework : Struts, Lucene Linguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	Finalidade	Principais Funcionalidades	Volumes Representativos	Inter-relações com outros Sistemas	Ambiente
Diretório de Instituições - DI	Componente da Plataforma Lattes concebido para promover as organizações do Sistema Nacional de CT&I à condição de usuárias da Plataforma e para ampliar as oportunidades de interação entre elas e o CNPq.	Sistemas de Gestão do Diretório de Instituições - SIGEDI Sistemas-cliente: Cadastro de Informações Institucionais (CADI)/ Pós-Doutorado Empresarial (PDI) e Doutorado-Sanduiche Empresarial (SWI)	19.000 registros de instituições brasileiras e suas unidades organizacionais 6.000 registros de instituições no exterior	Plataforma Integrada Carlos Chagas - PICC Sistema Gerencial de Fomento - SIGEF Diretório de Grupos de Pesquisa - DGP Diretório de Instituições - DI Protocolo Sistema de Prestação de Contas - SIPC	SO: Servidor : Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server ; JBOSS SGBD: Oracle Framework : Struts, Lucene Linguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL
Diretório de Grupos de Pesquisa - DGP	Constitui-se em bases de dados que contém informações sobre os grupos de pesquisa em atividade no País. O Diretório mantém uma base corrente, cujas informações são atualizadas continuamente pelos líderes de grupos, pesquisadores, estudantes e dirigentes de pesquisa das instituições participantes, e o CNPq realiza censos bi-anuais, que são fotografias dessa base corrente.	Base Corrente e Censos	27.828 Grupos de Pesquisa cadastrados	Plataforma Integrada Carlos Chagas - PICC Sistema Gerencial de Fomento - SIGEF Diretório de Grupos de Pesquisa - DGP Diretório de Instituições - DI Protocolo Sistema de Prestação de Contas - SIPC	SO: Servidor : Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server ; JBOSS SGBD: Oracle Framework : Struts, Lucene Linguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	Finalidade	Principais Funcionalidades	Volumes Representativos	Inter-relações com outros Sistemas	Ambiente
Plataforma Integrada Carlos Chagas – P ICC	Automatizar os fluxos de trabalho relacionados aos processos de fomento à pesquisa e formação de recursos humanos financiados pelo CNPq. Integrar as atividades executadas pelos diversos setores do CNPq, abrangendo todos os processos de negócio, desde a submissão, julgamento e concessão de bolsas de formação e produtividade, passando pela contratação de editais com recursos próprios e de fundos setoriais e o pagamento dessas ações com interação direta com o SIAFI, até a prestação de contas e o acompanhamento de projetos.	Fluxo de Avaliação de Propostas e Pedidos /Fluxo de Contratação de Projetos, Auxílios e Bolsas/ Fluxo de Execução de Projetos/ Fluxo de Relatório Técnico e Prestação de Contas/ Fluxo de Gestores Institucionais/Fluxo de Cotas Institucionais de Mestrado e Doutorado/ Fluxo de Cotas Institucionais de Iniciação Científica e Tecnológica / Fluxo de Avaliação dos Projetos e Programas PIBIC e PIBIT e Perfis Individuais.	Valores referenciados nos sistemas integrantes da Plataforma Carlos Chagas	Valores referenciados nos sistemas integrantes da Plataforma Carlos Chagas	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server; JBOSS SGBD: Oracle Frameworks: Struts, Hibernate, JBOSS Seam, Lucene BPM: JBOSS JBPM Linguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL
Avaliação de Propostas e Pedidos	Sistema de análise da viabilidade técnica, científica e financeira das solicitações, incluindo as várias instâncias de análise: Técnica, Consultoria Ad Hoc, Membro do CA, Recomendação e Deliberação Final.	Emissão de Parecer/ Sugestão de consultores Ad Hoc/ Indicação de Ad Hoc/ Composição de Comitês Assesores/ Planilha de Julgamento/ Planilha de Recomendação/ Planilha de Deliberação Final /Remanejamento/ Histórico de Solicitações	Pareceres Ad Hoc emitidos: em 2007 – 73259, em 2008 – 11138 Pareceres Recomendação emitidos em 2007 - 38276, em 2008 - 17698 Pareceres Finais emitidos em 2007 - 41999, em 2008 – 24014	Plataforma Lattes/ Protocolo/ Currículo lattes/Lattes Fomento/ Folha de Pagamento/ Prestação de Contas/ DW/ SIGEF/ SIPC/ CONFIO/ Lattes Fomento	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server; JBOSS SGBD: Oracle Frameworks: Struts, Hibernate, JBOSS Seam, Lucene BPM: JBOSS JBPM Linguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	Finalidade	Principais Funcionalidades	Volumes Representativos	Inter-relações com outros Sistemas	Ambiente
Contratação de Projetos, Auxílios e Bolsas	Sistema integrante da Plataforma Carlos Chagas destinado a a preparação, a implementação dos contratos (Termos de Concessão) ou convênios com os beneficiários e a gestão das alterações contratuais	Form.de Dados Complementares/ Geração do NC/ Aut. abertura de conta de pesquisador/ Análise do Comprov.proeficiência/ Emis.Termo de Concessão/ Inform.valor passagem/ Ass. representante do CNPq/ Public.no DOU/ Retorno da Publicação no DOU/ Assinatura das Testemunhas/ Proc. repres.bolsistas no exterior/ Carta-convite bolsistas no exterior/ Geração de DSE e DSP/ Cálcl.Folha Individual/ Aval.da Indic.de Bolsistas/ Aceite da Indicação Gerenc. de Proj.(indicação, cancelamento, suspensão e reativação)/ Solic. de subst. de bolsistas PDJ Mestr.e Dout. PIBIC/PIBIT	1.172.842 processos, 133.032 contratos, 95.805 documentos de solcitação de liberação de recursos (SLR) , 31.893 Anexos do Relatório Técnico, 10.018 Cartas de abertura de contas Pesquisador/Bolsita, 880 comprovantes do valor da passagem de ida para bolsa no exterior, 98.485 declarações de rendimentos	Plataforma Lattes/ Protocolo/ Currículo lattes/Lattes Fomento/ Folha de Pagamento/ Prestação de Contas/ DW/ SIGEF/ SIPC/ CONFIO/ Lattes Fomento	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server; JBOSS SGBD: Oracle Frameworks: Struts, Hibernate, JBOSS Seam, Lucene BPM: JBOSS JBPM Linguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL
Execução de Projetos	Sistema que viabiliza a efetivação do desembolso comprometido pelo CNPq na formas de bolsas e OCC (outros custeios e capitais)	Folha de Pagamento (Taxas Escolar, Formação, Pesquisa; Taxa Escolar no Exterior e Formação no Exterior) Alteração Mensal Cadastro de Discriminação Orçamentária Cálculo da Folha Individual Composição de Mensalidade de Bolsas no Exterior Cancelamento de DSP Geração de DSE Solicitação de Empenho Alteração de Discriminação Orçamentária da DSE Solicitação de Cancelamento de Empenho Geração de DSP Solicitação de Cancelamento de DSP Parcelamento de valor aprovado	44.732 documentos de solcitação de empenho, 29.319 folhas individuais de pagamento de bolsas, 1.494 folhas normais executadas, 574 folhas suplementares executadas, 59.650 bolsistas na folha de setembro de 2008, 21.520.622 registros de pagamentos de bolsas, 1.157 avaliações de bolsistas, 20.212 documentos de solcitação de pagamento	Plataforma Lattes/ Protocolo/ Currículo lattes/Lattes Fomento/ Folha de Pagamento/ Prestação de Contas/ DW/ SIGEF/ SIPC/ CONFIO/ Lattes Fomento	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server; JBOSS SGBD: Oracle Frameworks: Struts, Hibernate, JBOSS Seam, Lucene BPM: JBOSS JBPM Linguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Sistema	Finalidade	Principais Funcionalidades	Volumes Representativos	Inter-relações com outros Sistemas	Ambiente
Relatório Técnico e Prestação de Contas	Sistema integrante da Plataforma Carlos Chagas voltado para a comprovação da execução físico-financeira do projeto.	Carga de dados para prestação de contas/ Formulário de Prestação de Contas/ Análise Financeira/ Análise do Relatório Técnico/ Análise da Pertinência de Gastos/ Notificação e Comunicação/ Retificação de Formulário de Prestação de Contas/ Geração de PDFs da prestação de contas/ Geração de PDFs da relatório técnico/ Planilha de GRANT/ Solicitar dispensa de prestação de contas/ Analisar solicitação de dispensa	5.763 parecer de Coordenadores Técnico sobre Relatório Técnico, 20.278 pareceres de técnicos sobre Relatório Técnico, 22.951 publicações de contratos de bolsas individuais e auxílios no DOU, 25.838 recibos de Prestacao de Contas, 1.517 formulário de prestação de contas, 20.969 nada consta, 4145 documentos diversos, 39.364.370 mensagens de email enviadas	Plataforma Lattes/ Protocolo/ Currículo lattes/Lattes Fomento/ Folha de Pagamento/ Prestação de Contas/ DW/ SIGEF/ SIPC/ CONFIO/ Lattes Fomento	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server; JBOSS SGBD: Oracle Frameworks: Struts, Hibernate, JBOSS Seam, Lucene BPM: JBOSS JBPM Linguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL
Gestores Institucionais	Gerenciamento de concessões permitindo maior transparência junto a comunidade científica, integrante da Plataforma Carlos Chagas	Acompanhamento de concessões /Bloqueio de concessões por parte do Gestor Institucional /Extração da produção científica /Atualização de coordenador PIBIC/ PIBIT	aproximadamente 800 gestores	Plataforma Carlos Chagas	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server; JBOSS SGBD: Oracle Frameworks: Struts, Hibernate, JBOSS Seam, Lucene BPM: JBOSS JBPM Linguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Sistema	Finalidade	Principais Funcionalidades	Volumes Representativos	Inter-relações com outros Sistemas	Ambiente
Cotas Institucionais de Mestrado e Doutorado	Sistema integrante da Plataforma Carlos Chagas que controla a concessão e contratação de bolsas de Mestrado e Doutorado, dos programas de Pós-Graduação reconhecidos pela CAPES.	Listar bolsistas institucionais: Indicar bolsista institucional/ Ficha do bolsista institucional/ Suspende indicação de bolsa institucional/ Encerrar bolsa institucional/ Reativar bolsa institucional/ Alterar bolsa institucional/ Cancelar bolsa institucional/ Preencher titulação de bolsista institucional/ Alterar motivo de encerramento de bolsa institucional/ Extrato do programa/ Reenviar termo de aceite/ Gerar indicadores/Avisos e pendências/ Habilitação de orientadores/ Solicitar indicação de Pós doutorado direto – PDD	Bolsas de doutorado: 8.300 Bolsas de mestrado: 8.600	Plataforma Lattes/ Protocolo/ Plataforma Carlos Chagas/ Currículo lattes/ Folha de Pagamento/ Prestação de Contas/ DW/ SIGEF/ SIPC/ CONFIO/ Lattes Fomento	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server; JBOSS SGBD: Oracle Frameworks: Struts, Hibernate, JBOSS Seam, Lucene BPM: JBOSS JBPM Linguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL
Cotas Institucionais de Iniciação Científica e Tecnológica	Sistema integrante da Plataforma Carlos Chagas que controla a concessão e contratação de bolsas do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica/PIBIC e do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação em Desenv. Tecnológico e Inovação/PIBIT	Listar bolsistas institucionais: Indicar bolsista institucional/ Ficha do bolsista institucional/ Suspende indicação de bolsa institucional/ Encerrar bolsa institucional/ Reativar bolsa institucional/ Alterar bolsa institucional/ Cancelar bolsa institucional/ Alterar motivo de encerramento de bolsa institucional/ Extrato do programa/ Reenviar termo de aceite/Avisos e pendências	Bolsas :19.500 bolsas	Plataforma Lattes/ Protocolo/ Plataforma Carlos Chagas/ Currículo lattes/ Folha de Pagamento/ Prestação de Contas/ DW/ SIGEF/ SIPC/ CONFIO/ Lattes Fomento	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server; JBOSS SGBD: Oracle Frameworks: Struts, Hibernate, JBOSS Seam, Lucene BPM: JBOSS JBPM Linguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Sistema	Finalidade	Principais Funcionalidades	Volumes Representativos	Inter-relações com outros Sistemas	Ambiente
Avaliação dos Projetos e Programas PIBIC e PIBIT	Sistema integrante da Plataforma Carlos Chagas, de questionários que tem por objetivo a avaliação do processo de seleção e avaliação dos bolsistas relacionados ao programa PIBIC/PIBIT	Incluir, excluir, alterar e preencher formulário de questionário	Aproximadamente 55.000 questionários respondidos	Plataforma Lattes/ Protocolo/ Currículo lattes/Lattes Fomento/ Folha de Pagamento/ Prestação de Contas/ DW/ SIGEF/ SIPC/ CONFIO/ Lattes Fomento	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server; JBOSS SGBD: Oracle Frameworks: Struts, Hibernate, JBOSS Seam, Lucene BPM: JBOSS Linguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL
Perfis Individuais	Controlar exibição de funcionalidades, de acordo com o perfil do usuário	Direcionar usuários ao seu módulo de interesse baseado em seleção prévia	Aproximadamente 8.000 acessos mês	Controle de Acesso	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server; JBOSS SGBD: Oracle Frameworks: Struts, Hibernate, JBOSS Seam, Lucene BPM: JBOSS Linguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL
Controle de Acesso	Controlar acesso a todas as funcionalidades do sistema, efetuar log de acesso e controlar acesso por perfis	Inclusão/Exclusão de usuários em grupos ou perfis, criação de função, menus e submenus de aplicações, autenticação e log de acesso	Aproximadamente 600.000 registros de autenticação diários	Usado por 178 sistemas entre Win32 e Web fornecendo funcionalidades de login e validação de perfis.	Servidor: Módulo PL/SQL embutido em Banco de Dados Oracle; Cliente: Windows e Linux Linguagens: Java, Delphi PL/SQL.

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Sistema	Finalidade	Principais Funcionalidades	Volumes Representativos	Inter-relações com outros Sistemas	Ambiente
Prêmios	Concessão anual de prêmios pelo CNPq, alguns em parceria com instituições governamentais e privadas	Prêmios Concedidos: Almirante Álvaro Alberto para a Ciência e Tecnologia/ Jovem Cientista/ José Reis de Divulgação Científica/Destaque do Ano na Iniciação Científica - Edição 2008/ Pesquisador Emérito/ Menção Especial de Agradecimento Prêmios apoiados pelo CNPq; Prêmio MERCOSUL de Ciência e Tecnologia/ Construindo a Igualdade de Gênero/ Prêmio Petrobras de Tecnologia/ Concurso de Teses sobre Defesa Nacional.	Aproximadamente 14.000 inscrições e 8.500 uploads de trabalhos de no máximo 3MB enviados.	Controle de Acesso	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server; JBOSS SGBD: Oracle Frameworks: Struts, Hibernate, JBoss Seam, Lucene BPM: JBoss Linguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL
Sistema Gerencial de Fomento - SIGEF	Gerenciar a execução das ações de fomento a pesquisa e formação de recursos humanos	Cadastrar processos de fomento /Julgar /Implementar /Pagar bolsas e auxílios	1.647.147 solicitações registradas 10.522.927 registros de pagamentos de bolsas	PICC/ Plataforma Lattes/ CONFIO/Controle de Acesso	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows SGBD: Oracle Linguagem: Delphi 6; PL/SQL

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Sistema	Finalidade	Principais Funcionalidades	Volumes Representativos	Inter-relações com outros Sistemas	Ambiente
Sistema de Prestação de Contas - SIPC	Controlar as prestações de contas dos recursos recebidos pelos pesquisadores e bolsistas do CNPq.	Controle de prazos de Prestação de Contas /Emissão automática de cartas de cobranças e avisos de vencimentos /Emissão de pareceres	Média Anual de Pareceres auxílio-3572, Pareceres convênios – 393, recebimentos através de depósitos, cheques e GR's – 3643, cartas de aviso emitidas – 1065, Processos cadastrados – 4846, Avisos de venc. Emitidos – 9318, Cartas de inadimplência emitidas – 12063.	SIFIN Gerencial/ SIGEF	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows SGBD: Oracle Linguagem: Delphi 5; PL/SQL
Contábil Financeiro e Orçamentário - CONFIO	Controlar os processos de execução de despesas, contábil, financeira e orçamentária do CNPq de forma automatizada	Empenho Eletrônico com envio automático ao SIAFI/ Contabilização e apropriação de documentos com envio automático ao SIAFI /Pagamentos (auxílios, bolsas, fornecedores e outros) com envio automático ao SIAFI / Controle de arrecadações com busca automática do SIAFI /Geração do Movimento Financeiro	Empenhos: 115.677 Pagamentos: 105.665 Recolhimento GR: 985 Deduções: 7.958 Guia de Recolhimento da União: 429 Adiantamento ao BB: 9.468 Remessas Adiantamento ao BB: 9.657 RA: 3.002 Itens do SIASG: 2.847 Solicitações de Lista: 110.437 Movimento Financeiro: 33.724 Total: 399.849	Plataforma Integrada Carlos Chagas e SIGEF	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows SGBD: Oracle Emulador: Extra Linguagem: Delphi 6, PL/SQL
Sistema Financeiro Gerencial - SIFIN Gerencial	Prover dados gerenciais consolidados para a área financeira e cadastrar de informações orçamentárias.	Movimento Financeiro /Gerir dados Orçamentários	Média anual de 43.500 documentos registrados no Movimento Financeiro	CONFIO / SIGEF/ SIPC	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows Emulador: Extra SGBD: Oracle Linguagem: Delphi 6; PL/SQL

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Sistema	Finalidade	Principais Funcionalidades	Volumes Representativos	Inter-relações com outros Sistemas	Ambiente
Patrimônio e Comodato	Realização do inventário dos bens móveis por meio de leitura ótica de código de barras possibilitando a alteração do estado de conservação física dos bens durante esse processo; a associação de materiais de consumo aos permanentes; e o controle da movimentação dos bens durante o exercício, podendo emitir os termos de responsabilidade e relatórios de conferência com resumo contábil.	Controle de bens /Relatórios gerenciais	Gestão de 255.558 ítems no CNPq, 1.329 ítems em comodato e 319 ítems de terceiros.	Não há inter-relação com outros Sistemas	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows SGBD: Oracle Linguagem: Centura
Compras	Gestão e o acompanhamento de todas as etapas previstas na legislação pública para controle dos processos de aquisição e contratação, possibilitando verificar se, a compra ou o serviço, foi bem sucedido ou mesmo, apontar a ocorrência de problemas	Controle de bens/ Relatórios gerenciais	Gestão de 1.842 processos de compras sendo que destes, 260 processos foram 2007 e 155 em 2008.	Não há inter-relação com outros Sistemas	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows SGBD: Oracle Linguagem: Centura

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Sistema	Finalidade	Principais Funcionalidades	Volumes Representativos	Inter-relações com outros Sistemas	Ambiente
Almoxarifado	Permite a coordenação de várias unidades gestoras, almoxarifados e sub-almoxarifados simultaneamente, dentro das regras da lei pertinente, possibilita definir regras contábeis de movimentação de materiais e sinaliza o excesso de pedidos de uma unidade requisitante, caso seja acima do consumo médio mensal.	: Gestão de almoxarifado / Controle da movimentação de material / Relatórios Gerenciais.	232.662 itens adquiridos em 2007	Não há inter-relação com outros Sistemas	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows SGBD: Oracle Linguagem: Centura
Cadastro de Eventos	Sistema para cadastro de informações de eventos nacionais e internacionais na área de Ciência e Tecnologia	Cadastro, Exclusão, Atualização, Busca e Detalhamento, Administração e Liberação de eventos	Aproximadamente 100 Acessos diários	Controle de Acesso	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server SGBD: Oracle Linguagem: PL/SQL

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	Finalidade	Principais Funcionalidades	Volumes Representativos	Inter-relações com outros Sistemas	Ambiente
Sumário de Notícias	Sistema de cadastro e envio de circulares de notícias, publicadas nas principais mídias nacionais e internacionais.	Cadastro, Exclusão, Atualização, Busca e Detalhamento, Administração e Liberação de Notícias	Acesso por todos os servidores que possuem acesso a rede integrada do MCT/CAPES	Controle de Acesso	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server; JBOSS SGBD: Oracle Frameworks: Struts, Hibernate, JBOSS Seam, Lucene BPM: JBOSS JBPM Linguagem: Java (J2EE), AJAX, JSP, PL/SQL
Fale Conosco	Formulação de perguntas e dúvidas ao CNPq	Formular Pergunta gerando número de identificador/ Enviar pergunta à Base de Conhecimento	Aproximadamente 200.000 perguntas cadastradas	Não há inter-relação com outros Sistemas	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows Servidor Web: Oracle Internet Application Server SGBD: Oracle Linguagem: Java, PL/SQL
Base de Conhecimento	Gestão das perguntas e dúvidas encaminhadas ao CNPq pela Internet através do Fale Conosco (www.cnpq.br), onde são respondidas e cadastradas no sistema Base de Conhecimento, fornecendo uma base de consulta às soluções já encontradas	Responder Pergunta/ Liberar/ Cancelar Pergunta e Resposta /Associar Assunto/ Pergunta a Colaborador /Gestão das Perguntas Recebidas e Enviadas /Tutorial/ Consultas /Histórico de Perguntas e Respostas / Relatórios .	194.024 perguntas respondidas/ cadastradas	Não há inter-relação com outros Sistemas	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows Servidor Web: Oracle Internet Application Server SGBD: Oracle Linguagem: Java, PL/SQL

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Sistema	Finalidade	Principais Funcionalidades	Volumes Representativos	Inter-relações com outros Sistemas	Ambiente
Sistema Protocolo	Manter informações de Processos e documentos. Como tramites e arquivamentos de processo/ documentos administrativos e de execução de fomento.	Cadastrar, tramitar e arquivar processos e documentos.	Documentos Cadastrados: 1.924.386 / Processos Cadastrados: 929.173	Plataforma Carlos Chagas/ SIGEF/Controle de Acesso	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows Servidor Web: Oracle Internet Application Server SGBD: Oracle Linguagem: Java, PL/SQL
Sistema SIACE PJ / PF / Anuente / Importação / Aval	Manter informações de Pesquisadores e Instituições que necessitam efetuar importações de máquinas, equipamentos, aparelhos e instrumentos, bem como suas partes e peças de reposição, acessórios, matérias-primas e produtos intermediários necessários à execução de projetos de pesquisa científica e/ou tecnológica. Entre as informações mantidas destacamos o controle das Cotas de Importações destinadas as Instituições	Habilitar e Credenciar Pesquisador e Instituição para importação /Gerenciar Cotas /Gerenciar Produtos Importados	Pesquisadores Cadastrados:10.097/ pesquisadores credenciados: 3.492 Importações realizadas: 2510	Controle de Acesso/ SISCOMEX	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows SGBD: Oracle Emulador; Extra Linguagem: Delphi 6, PL/SQL

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Sistema	Finalidade	Principais Funcionalidades	Volumes Representativos	Inter-relações com outros Sistemas	Ambiente
Sistema Integrado de Recursos Humanos - SIRH	Sistema automatizado de apoio à gestão da força de trabalho do CNPq, buscando o tratamento adequado dos dados pessoais e funcionais de todos os colaboradores e transparência nas ações para todos os usuários. O principal objetivo é dar suporte aos usuários do CGERH para a captação das informações e tratamento das mesmas	/Afastamentos /Férias /Escolaridade /Pagamento /Bolsa Iniciação /Dados Cadastrais Servidores, Prestadores de Serviço e Estagiários/ Bolsa Iniciação /Cedidos /Requisitados /Progressão e Capacitação de servidores.	Gestão funcional de 706 Servidores Ativos, 373 Aposentados, 72 Estagiários, 167 Bolsa Iniciação	SIAPE/ Protocolo	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows SGBD: OracleLinguagem: Delphi 5, PL/SQL
Sistema de Controle de Frequência	A Folha de Frequência é um sistema que permite, pela Intranet, a coleta diária de dados de frequência dos servidores. Esses dados podem ser referentes aos horários ou a Justificativas. Após o registro dos dados, a folha é enviada para a Chefia Imediata analisar e autorizar o envio para a área de Recursos Humanos.	Conectar-se à Folha de Frequência; - Controle das Chefias; Pesquisa Folha de Frequência - Meses Anteriores	Quantidade de Funcionários : 2.019 Quantidade de registros efetuados: 4.031.735	Não há inter-relação com outros Sistemas	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows Servidor Web: Oracle Internet Application Server SGBD: Oracle Linguagem: JSP, PL/SQL

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	Finalidade	Principais Funcionalidades	Volumes Representativos	Inter-relações com outros Sistemas	Ambiente
Serviço Médico	O sistema de serviço médico, tem como principal objetivo, registrar os dados referentes ao atendimento médico efetuado no paciente, registrando assim todas as informações da consulta.	Solicitação de Exames, Atestado Médico, Registro do atendimento	Não auditável	Controle de Acesso	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Linux, Mac, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server SGBD: Oracle Linguagem: Java (J2EE), JSP, PL/SQL
Sistema de Avaliação de Desempenho	A Avaliação de Desempenho é um sistema que permite a Chefia Imediata avaliar o desempenho das atividades do Servidor do CNPq.	Confirmar Avaliação (servidor), preencher avaliação (chefe imediato), Gerar Universo Avaliável (Gestor)	651 servidores ativos avaliados	Controle de Acesso	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Linux, Mac, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server SGBD: Oracle Linguagem: Java (J2EE), JSP, PL/SQL
Serviços Restritos	Módulo de Sistemas Legado construídos em PL/SQL que contemplam funcionalidades de Apoio a Contratação, Análise e Julgamento, Administrativo e Financeiro.	Alterar Endereço, Consultar Indicações e Pareceres, Consultar Processo de Curso, Consulta Currículo Lattes para Consultores Ad Hoc, Currículo Lattes Web, Dados Bancários, Declaração de Rendimentos, Contra-cheque, Indicar Bolsista de IC/AT, Indicação de Bolsista do Fomento Tecnológico, Indicação para Renovação de CA do CNPq, Processos Ativos (consulta), Sistema de Manutenção de Bolsas GM/GD/IC, Situação de ex-bolsista, Solicitação para Visualização da Estratificação do Diretório, Termo de	Aproximadamente 100.000 acessos mensais	Controle de Acesso	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Linux, Mac, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server SGBD: Oracle Linguagem: PL/SQL

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Sistema	Finalidade	Principais Funcionalidades	Volumes Representativos	Inter-relações com outros Sistemas	Ambiente
		Concessão de Apoio Financeiro a Projeto de Pesquisa			
Fomento Lattes	<p>Sistema integrado para gestão dos processos relacionados às atividades de fomento.</p> <p>Foram desenvolvidas aplicações que contemplam os processos de Submissão e Análise e Julgamento</p>	<p>Config. Modelos de Parecer/ Config. Modelos Mensagens/ Config. Chamadas/ Form.de Propostas/ Form. de Reformulações/ Form. de Reconsideração/ Carga de propostas/ Monit.da Carga/ Emis. de Documentos/ PDF Manager/ Gerador de PDF/ Impr. em Lote/ Impr. de propostas/ Remanejamento/ Relat. de Conferência de demanda/ Relat. de Conferência de parecer/ Relat. de Proc.por Consultor/ Consult. Ad Hoc (Indicação, Solic.de dispensa, Envio de documentos, etc)/ Emissão e disponibilização de parecer (Pré-seleção, Ad Hoc, Recomendação, Aprovação)</p>	<p>1.558.804 recomendações de consultores ad hoc</p>	<p>Controle de Acesso</p>	<p>SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Linux, Mac, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server SGBD: Oracle Linguagem: Java (J2EE), JSP, PL/SQL</p>

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Sistema	Finalidade	Principais Funcionalidades	Volumes Representativos	Inter-relações com outros Sistemas	Ambiente
Sistema de Diárias e Passagens - SDP	Sistema responsável pela Gestão de Concessão de diárias e passagens	Solicitação de SDP e Prestação de Contas - RDV	Quantidade de solicitações cadastradas: 394	Não há inter-relação com outros Sistemas	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows Servidor Web: Microsoft IIS SGBD: Oracle Linguagem: ASP
Sistema – SOPHIA Biblioteca	Automação de bibliotecas. Realiza todas as funções necessárias para as atividades de biblioteca	Catálogo /Classificação /Controle de empréstimo /Reserva /Cadastro de obras de usuários /Emissão de relatórios /Emissão de etiquetas de recibos de empréstimo e devolução	Gestão de 3.500 exemplares cadastrados	Não há inter-relação com outros Sistemas	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows SGBD: Oracle Linguagem: Delphi
Sistema – SOPHIA Acervo	Automação do acervo. Realiza todas as funções necessárias para as atividades de arquivo	Catálogo /Indexação /Acervo documental /iconográfico /musicológico	1.271 atas de Reuniões do Conselho Deliberativo catalogadas, descritas e com as imagens do documento 581 itens catalogados e descritos envolvendo cerca de 2.500 fotos.	Não há inter-relação com outros Sistemas	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows SGBD: Oracle Linguagem: Delphi

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	Finalidade	Principais Funcionalidades	Volumes Representativos	Inter-relações com outros Sistemas	Ambiente
Data Warehouse	Sistema gerencial para auxílio na tomada de decisão. Principais sistemas do CNPq (bases gerenciais).	Datamart de Pagamento /Datamart de Currículos /Datamart de Egressos / Ex-Bolsistas /Datamart do DGP (Censo) /Datamart de Solicitação de Atendimento (em implantação) /Datamart do Financeiro (em implantação) /Site de Investimentos em CT&I /Extração de pagamentos por Ano /Site do Censo dos Grupos de Pesquisa	6.120.416 Registros de Pagamento no Datamart de Pagamento /1.229.242 Currículos cadastrados no Datamart de Currículos / 88.379 Grupos de Pesquisa Datamart do Censo DGP.	Todos as aplicações que fomentam pesquisa fornecem dados ao DW.	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server SGBD: Oracle Linguagem: Java (J2EE), JSP, Oracle Discoverer
e-Mail Pool	Sistema de Transmissão de Emails utilizado pelos sistemas internos para comunicação interna e externa do CNPq e pela Assessoria de Comunicação Social - ACS	Envio e Log de emails enviados	aproximadamente 80.000 e-mail's enviados mês.	Não há inter-relação com outros Sistemas	Servidor Windows; Banco de Dados Oracle; Linguagem: Delphi.
Sistema de Tomada de Contas - STCS	Sistema de controle dos ressarcimento de recursos por parte dos bolsistas no país e exterior e pesquisadores brasileiros, que tiveram sua prestação de contas recusada, ou desistiram de suas bolsas.	Entrada dos processos com débito / Registro dos pagamentos devidos / Emissão de relatório para envio de processos ao TCU / Controle da distribuição dos processos / Entrada do parecer do TCU / Controle dos valores ressarcidos	6.000 registros de bolsas e auxílios com débito	Plataforma Lattes Sistema de Prestação de Contas - SIPC Sistema Gerencial de Fomento - SIGEF	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows SGBD: Oracle Linguagem: Delphi 5, PL/SQL

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	Finalidade	Principais Funcionalidades	Volumes Representativos	Inter-relações com outros Sistemas	Ambiente
Webmail	Webmail do CNPq disponível à pesquisadores e funcionários	Recebimento e Envio de Mensagens / Agenda de compromissos / Calendário / Contatos	2.000 caixas postais de usuários Internos 19.000 caixas postais de pesquisadores	Plataforma Lattes	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Apache (Mod. PHP) SGBD: MySQL Linguagem: PHP
STE - Sistemas de Transmissão de Emails	Sistema de Transmissão de Emails utilizado pelos sistemas internos para comunicação interna e externa do CNPq	Envio e Log de emails enviados	Aproximadamente 130.000 mensagens mês.	Não há inter-relação com outros Sistemas	Servidor Windows; Banco de Dados Oracle; Linguagem: Delphi.
Sistema de Geração de PDF	Sistema de Transformação em PDF dos documentos produzidos pelos diversos sistemas internos e submetidos pelos pesquisadores	Geração, Merge e conversão de Arquivos	Aproximadamente 50.000 conversões mês.	Plataforma Carlos Chagas, Plataforma Lattes	Servidor Windows; Banco de Dados Oracle; Linguagem: Delphi.
Sistema de Assinatura Digital	Assinatura Digital dos Documentos produzidos pelos sistemas internos, sendo principal produtor a Plataforma carlos Chagas	Assinatura Digital, Leitura e validação de arquivos assinados	Aproximadamente 30.000 Documentos assinados mês.	Plataforma Carlos Chagas	Linguagem: Java
E-mail horde	Disponibiliza Interface html de Acesso ao e-mail	alteração de senhas/agenda/	1600 contas de correio 1TB, 560GB, Serviços pop3, smtp e map4	Não há inter-relação com outros Sistemas	Open LDAP, servidor webmail: horde, MTA Post fix SO: Red hat 4 com acesso a storage

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Sistema	Finalidade	Principais Funcionalidades	Volumes Representativos	Inter-relações com outros Sistemas	Ambiente
Sistema de Formulários	Sistema de questionários que tem por objetivo a avaliação do processo de seleção e avaliação dos bolsistas relacionados aos diversos programas de pesquisa	Formulário do AVALIADOR EXTERNO PPAAGRO - Programa de Pesquisa Agropecuária e do Agronegócio/ Formulário do AVALIADOR EXTERNO PPAAGRO - Programa de Pesquisa Agropecuária e do Agronegócio/ Formulário do Comitê Externo para o processo de seleção	Aproximadamente 73.000 questionários respondidos	Não há inter-relação com outros Sistemas	SO: Servidor: Linux; Cliente: Windows, Mac, Linux, Unix Servidor Web: Oracle Internet Application Server; JBOSSGDB: OracleFrameworks: Struts, Hibernate, JBOSS Seam, LuceneBPM: JBOSS JBPM Linguagem: Java (J2EE) , AJAX, JSP, PL/SQL
Sipro – Sistema de Procuradoria	Sistema de acompanhamento de processos jurídicos	Cadastrar, arquivar processos , enviar e-mails e SMS sobre prazos de processos	aproximadamente 6.000 registros	Protocolo	Servidor Windows; Banco de Dados Oracle; Linguagem: ASP

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Sistema	Finalidade	Principais Funcionalidades	Volumes Representativos	Inter-relações com outros Sistemas	Ambiente
MailProc	Sistema responsável por obter e-mails de contas POP3 e delegar o tratamento de mensagens para subaplicações específicas que armazenam as mensagens em bancos de dados e no sistema de arquivos. Utilizado pela Plataforma Integrada Carlos Chagas para anexar e-mails aos processos virtuais (resultados de julgamento, dados complementares, termo de concessão, avisos de indicação de bolsista, etc) e pelo Sistema de demandas.	Obter e anexar e-mails aos processos virtuais e ao sistema de demandas.	Mensagens anexadas aos processos virtuais: 193.348 em 2007 215.310 em 2008 (até 30/09/2008) Mensagens anexadas ao sistema de demandas: 32.837 em 2007 23.336 em 2008 (até 30/09/2008)	Plataforma Integrada Carlos Chagas e Sistema de Demandas	SO: Windows 2003 Server SGBD: Oracle e MySql Frameworks: .NET 3.5 Linguagem: C# (Windows Forms)
Sistema Gerador SGXML	Gerador de XML.	Gerar os XMLs dos currículos e dos grupos de pesquisa.	Aproximadamente 15.000 arquivos gerados por dia.	Carga de XML de Currículos, Carga de XML de Grupos, Currículo Lattes, Busca Textual, Serviço de Extração de CVs.	SO: Servidor: Windows SGBD: Oracle Linguagem: Delphi.
Sistema de Carga SCLDW	Carga de XML para o SGDB.	Carregar os XMLs dos currículos no SGDB. Solicitar a geração/atualização do índice do currículo.	Aproximadamente 10.000 arquivos gerados por dia para cada instância.	SGXML, Currículo Lattes, Busca Textual, Serviço de Extração de CVs.	SO: Servidor: Windows SGBD: Oracle Linguagem: Java.

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Sistema	Finalidade	Principais Funcionalidades	Volumes Representativos	Inter-relações com outros Sistemas	Ambiente
Sistema de Carga XML Grupos	Carga de XML de grupos para o SGDB.	Carregar os XMLs dos grupos no SGDB.	Carga de todos os grupos em cerca de 4 horas, não é executado todos os dias, somente sobre demanda.	SGXML, Sites do DGP.	SO: Servidor: Windows SGBD: Oracle Linguagem: Java.
Sistema de Carga da Base Corrente de Grupos	Carrega a base de DW do DGP.	Carregar as tabelas com os termos que são pesquisados na busca de grupos da base corrente.	cerca de 2 mil grupos atualizados diariamente(pode gerar até 30.000	Sites do DGP.	SO: Servidor: Windows SGBD: Oracle Linguagem: Java.
Sistema de Carga do DataMart de Grupos de Pesquisa	Carrega a base de DM do DGP(Censo).	Carregar a base dos Censos.	Utilizada apenas nos censos.	Sites do DGP e Censo.	SO: Servidor: Windows SGBD: Oracle Linguagem: Java.

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Sistema	Finalidade	Principais Funcionalidades	Volumes Representativos	Inter-relações com outros Sistemas	Ambiente
Sistema de Carga Lattes Extrator	Atende as solicitações do site do Lattes Extrator.	Extrai, compacta e transfere os XMLs solicitados pelo usuário para que o site do Lattes Extrator disponibilize o o arquivo para download.	20 solicitações diárias (vem caindo devido a criação do servlet de extração).	Sites Lattes Extrator e ServicosLattes.	SO: Servidor: Windows SGBD: Oracle Linguagem: Java.
Serviço de Extração de Currículos	Extrair o XML dos currículos.	Serviços de extração do IdCNPq, do xml, da data de atualização, da ocorrência de erros.	30.000 extrações diárias	Buscatextual, Currículo Lattes OnLine.	SO: Servidor: Linux; Servidor Web: Oracle Application Server SGBD: Oracle Linguagem: Java.
Citações DOI	Recupera o número de citações do Artigo na base do SCOPUS.	Recupera o número de citações do Artigo na base do SCOPUS e o Link para o mesmo na mesma base.	Acessado sempre que um currículo que possui DOI é aberto.	BuscaTextual.	SO: Servidor: Linux; Servidor Web: Oracle Application Server SGBD: Oracle Linguagem: Java.
Metadados DOI	Recupera os metadados da produção científica.	Recupera os dados da produção científica de acordo com os dados armazenados no http://www.doi.org (International DOI Foundation).	2.000 acessos diários.	BuscaTextual, Currículo Lattes OnLine	SO: Servidor: Linux; Servidor Web: Oracle Application Server SGBD: Oracle Linguagem: Java.

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	Finalidade	Principais Funcionalidades	Volumes Representativos	Inter-relações com outros Sistemas	Ambiente
VerificaDOI	Verifica a validade de um DOI.	Verificar a validade de um DOI(de acordo com a base do http://www.doi.org (International DOI Foundation)).	2.000 acessos diários.	BuscaTextual,Currículo Lattes OnLine	SO: Servidor: Linux; Servidor Web: Oracle Application Server SGBD: Oracle Linguagem: Java.
Gerador de índice - CV	Gera os índices para a buscatextual.	Extrai as informações do XML do currículo e armazena no índice de busca.	15.000 atualizações diárias.	BuscaTextual	SO: Servidor: Linux; Servidor Web: Oracle Application Server SGBD: Oracle Linguagem: Java. Frameworks: Lucene
Gerador de índice - Resumo	Armazena o resumo exibido na buscatextual.	Extrai as informações do resumo do currículo e armazena no índice para ser recuperado na exibição dos resultados da busca.	15.000 atualizações diárias.	BuscaTextual	SO: Servidor: Linux; Servidor Web: Oracle Application Server SGBD: Oracle Linguagem: Java. Frameworks: Lucene
SICAC	Controle e administração dos Colegiados	Cadastrar: Comitê, recurso humano, reunião, conselho diretor, situação e carta de convocação/ Reunião: convocação e confirmação de presença/ Relatórios	Aproximadamente 10.000 registros	Não há inter-relação com outros Sistemas	SGBD: Oracle SO: Cliente – Windows Linguagem: Delphi e PL/SQL.

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO					
Sistema	Finalidade	Principais Funcionalidades	Volumes Representativos	Inter-relações com outros Sistemas	Ambiente
SIHAC	Habilitar acesso	Cadastro de Usuário Cadastro de Perfil de Acesso Listar habilitações no dia Banco de Dados	Aproximadamente 1.200 autenticações	CONFIO/SIFIN Operacional	SGBD: Oracle SO: Cliente – Windows Linguagem: Delphi e PL/SQL.

ANEXO IV

CONCORRÊNCIA CNPq N.º 005/2008

Processo n.º 001591/2008-8

DEFINIÇÃO DOS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS TÉCNICAS E PREÇOS

1. DA AVALIAÇÃO E DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS TÉCNICAS E DE PREÇOS

- 1.1 O critério de julgamento da presente licitação, tipo “Técnica e Preço”, em observância às disposições contidas na Lei n.º 8.666/93 e do Decreto n.º 1.070/94 e alterações, considerará vencedor o Licitante que obtiver a melhor classificação, de acordo com os seguintes fatores de ponderação: **Fator de Ponderação para o Índice Técnico: 06 (seis) e Fator de Ponderação para o Índice Preço: 04 (quatro).**
- 1.2 Os critérios de avaliação técnica das propostas, definidos, levaram em consideração as especificidades do ambiente tecnológico (sistemas operacionais, linguagens de programação, bancos de dados, ferramentas de apoio, dentre outras), as responsabilidades da CONTRATANTE e da CONTRATADA, o nível de criticidade e complexidade das atividades e serviços associados a serem realizados, o desempenho esperado da CONTRATADA, a utilização das melhores práticas de mercado (PMBOK, ITIL, COBIT, CMMI, ISO 17799, ISO 27001 e ISO 20000, dentre outras), além do elevado grau de qualificação dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, devidamente caracterizados no Projeto Básico/Memorial Descritivo.
- 1.3 Afim de garantir a compatibilidade entre a capacidade técnica da Licitante a ser contratada e o nível de prestação de serviços esperado, bem como, a obtenção da melhor relação custo x benefício (técnica e preço) na contratação a ser efetivada, será considerada desclassificada a Proposta Técnica da Licitante que não alcançar pontuação técnica de no mínimo 70% (setenta por cento) da maior pontuação técnica obtida dentre as licitantes.
- 1.4 Para efeito de pontuação técnica, quando o item de avaliação exigir comprovação de experiência na execução de serviços compatíveis com o objeto a ser contratado e na sua execução foram utilizados recursos humanos especializados e detentores de curso de formação/especialização ou certificação profissional, a experiência será comprovada por meio de Atestado(s) de Capacidade Técnica e **não** será necessário que a empresa licitante tenha que comprovar que o recurso humano pertença ao seu quadro atual de funcionários e também será admitido que a mesma possa somar experiências constantes em diversos atestados de capacidade técnica.
- 1.5 Os Atestados de Capacidade Técnica deverão ser emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, em nome da licitante, e elaborados

em papel timbrado da empresa emitente, contendo os seguintes dados mínimos e obrigatórios:

Razão Social, CNPJ e Endereço Completo da Empresa Emitente;

Razão Social da Licitante;

Referência do Contrato; _____ (apresentar cópia autenticada do mesmo e termos aditivos)

Vigência do Contrato: De ___/___/_____ a ___/___/_____;

Objeto do Contrato;

Descrição do Objeto do Contrato (descrição detalhada dos serviços prestados);

Local e Data de Emissão do Atestado;

Nome e Assinatura do Signatário, Cargo, Telefone para contato e Fax.

- 1.5.1 Junto a estes, deverá ser anexada Declaração com a relação dos profissionais capacitados e certificados que atuaram na execução dos serviços objeto do referido contrato, constando seu nome completo, identidade, formação escolar e respectivas modalidades de certificação, que deverá estar datada e assinada pelos representantes da Licitante e da Empresa Emitente.
- 1.5.2 **Será admitido, para efeito de pontuação, o somatório de quantidades de profissionais, equipamentos, usuários ou outros itens mensuráveis de mesma natureza, discriminados em Atestados de Capacidade Técnica distintos, quer sejam do mesmo emitente ou de emitentes diferentes.**
- 1.5.3 Será considerado o conjunto de Atestados de Capacidade Técnica apresentado pela Licitante, que atenda as condições descritas acima e as definidas para pontuação de sua proposta técnica.
- 1.6 No caso de comprovação da escolaridade dos profissionais de nível superior, deverá ser apresentado original ou cópia reconhecida em cartório, de diploma ou certificado de conclusão de curso superior, reconhecido pelo MEC, em Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática ou Engenharia da Computação. Alternativamente, poderá ser apresentado cópia autenticada de diploma/certificado de conclusão de curso de nível superior em outra área, acrescido de certificado de conclusão de Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação (carga horária mínima de 360 horas).
- 1.6.1 **Não** será necessário que a Licitante tenha que comprovar que o(s) profissional(is) relacionados pertença(m) ao seu quadro atual de funcionários.
- 1.6.2 Um mesmo profissional será considerado para a pontuação de um único subitem, somente.
- 1.7 A Licitante deverá apresentar originais ou cópias reconhecidas em cartório, dos Certificados de Conclusão de Cursos de Capacitação, emitidos por empresas prestadoras de treinamento, reconhecidas pelos fabricantes/fornecedores dos produtos/soluções/metodologias, acompanhados dos respectivos currículos dos profissionais.
- 1.7.1 Na Declaração, a Licitante deverá se comprometer a manter sob guarda e conservação, durante a duração do processo licitatório e por um período de no mínimo 06 (seis) meses, contados a partir da data

de encerramento da Licitação, a documentação comprobatória das certificações. O CNPq se reserva o direito de, a qualquer momento, requisitar tais documentações para averiguações.

- 1.8 Durante a análise das propostas, a Comissão Especial de Licitação poderá convocar as empresas Licitantes para quaisquer esclarecimentos adicionais, as quais deverão atender às solicitações no prazo máximo de 24 (vinte e quatro horas) após sua comunicação formal (todas as comunicações e esclarecimentos deverão ser feitos por escrito).
- 1.9 Não serão consideradas alegações de não entendimento ou de interpretação errônea das condições e requisitos da Licitação contidas no Edital.
- 1.10 Atendidas as condições de julgamento, os serviços correspondentes ao objeto desta Licitação serão adjudicados globalmente a uma só empresa.
- 1.11 Observadas as condições mínimas previstas no Edital, as propostas técnicas serão julgadas de acordo com os seguintes fatores de avaliação e seus respectivos pesos, para obtenção da pontuação técnica:

FATOR	SIGLA	PESO
SUPOORTE DE SERVIÇOS	SS	3
QUALIDADE	QD	3
COMPATIBILIDADE	CP	2
DESEMPENHO	DS	3

1.11.1 SUPORTE DE SERVIÇOS (SS):

- a) Avaliação da experiência, capacidade técnica e agilidade da licitante na solução de problemas complexos, em função da utilização de parceria com fabricante de tecnologias envolvidas na prestação de serviços.
- b) Avaliação da experiência anterior da licitante na utilização de profissionais certificados, compatíveis com o nível de qualificação técnica exigido para execução dos serviços.

1.11.2 QUALIDADE (QD):

- a) Avaliação da qualificação técnica da licitante em relação às certificações de qualidade, a fim de garantir a utilização da melhores práticas do mercado (ISO 9001:2000, PMBOK, CMMI, ITIL, COBIT, ISO 20000, ISO 27001 e ISO 17799, dentre outras), elevado padrão de qualidade dos produtos e serviços, transferência de conhecimento, agregação de valor no suporte à missão da organização, adoção de ações preventivas, diminuição do nível de re-trabalho, cumprimento de prazos e diminuição de riscos na execução dos serviços.
- b) Avaliação da competência e experiência da licitante na elaboração e utilização de metodologias, ferramentas, técnicas, políticas, normas e procedimentos pautados nas melhores práticas do mercado (ISO 9001:2000, PMBOK, CMMI, ITIL, COBIT, ISO 20000, ISO 27001 e ISO 17799, dentre outras), as quais deverão ser disponibilizadas e/ou adotadas durante a prestação de serviços.

1.11.3 COMPATIBILIDADE (CP):

- a) Avaliação da experiência da licitante na execução de serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com os serviços a serem contratados, tendo como referência o tipo de serviço, volume de horas/ano por tipo de serviço e ambiente tecnológico envolvido.

1.11.4 DESEMPENHO (DS):

- a) Avaliação do histórico de sucesso da licitante na execução de serviços similares ao especificado no Memorial Descritivo/Projeto Básico.
- b) Avaliação da competência e experiência da licitante na elaboração e utilização de Acordo de Nível de Serviço (SLA) no âmbito da execução dos serviços objeto do edital.
- c) Avaliação da experiência, capacidade técnica e agilidade da licitante para início e atendimento de demandas.

2. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA PROPOSTA TÉCNICA

2.1 O percentual de pontos de cada fator, em relação ao total de pontos em disputa, indica as prioridades adotadas conforme a natureza do objeto.

2.2 Para a proposta técnica, as licitantes deverão, **obrigatoriamente**, apresentar um quadro de pontuação, calculado pela(s) própria(s) licitante(s). Este quadro deverá indicar claramente, para cada item da pontuação, em qual página da proposta está identificada a comprovação dos pontos calculados pela licitante. A **Tabela de Pontuação Técnica** a ser preenchida pelas licitantes, bem como os **Critérios de Avaliação** encontram-se nos Anexos V e IV, respectivamente.

2.2.1 A ausência de comprovação na proposta provocará a perda dos pontos do item relacionado no quadro de pontuação.

2.2.2 A ausência do quadro de pontuação provocará a desclassificação da licitante, sem a abertura do envelope contendo a proposta de preços.

2.2.3 Todas as páginas da proposta deverão ser numeradas e rubricadas.

3. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

3.1 As propostas de preços serão examinadas segundo critérios de aceitabilidade que consideram os limites máximos de preços unitários e global, tendo por referência os preços estimados no mercado, especificidades do CNPq e do objeto do presente Memorial Descritivo/Projeto Básico.

4. CONSIDERAÇÕES GERAIS

4.1 Além dos fundamentos descritos anteriormente, relacionados à formulação dos critérios de julgamento das propostas técnicas, levou-se em consideração os princípios estabelecidos no Art. 3º da Lei 8.666/93:

“Art. 3o A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia e a selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração e

será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos.”

4.2 Neste contexto, a fim de garantir a legalidade dos critérios de avaliação técnica estabelecidos, foram observadas as seguintes recomendações do TCU, materializadas em seus Acórdãos:

Acórdão TCU no. 1094/2004, item 9.3.6:

“9.3.6. Abstenha-se de incluir quesitos de pontuação para cujo atendimento as licitantes tenham de incorrer em despesas que sejam desnecessárias e anteriores à própria celebração do contrato ou que frustem o caráter competitivo do certame, a exemplo dos quesitos que pontuam as licitantes que possuírem, já na abertura da licitação, determinado quadro de pessoal com técnicos certificados e qualificados ou determinadas estruturas físicas, como centros de treinamentos, plataformas de treinamento à distância e ambiente de fábrica de software, ficando excetuada da vedação a última estrutura citada quando esta se referir ao item ‘Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas’ e houver justificativa operacional devidamente registrada, para exigí-la”.

Em conformidade com o disposto neste Acórdão e o princípio da razoabilidade, as exigências relacionadas a profissionais consideram a experiência da licitante na execução de serviços compatíveis com o objeto licitado, utilizando profissionais pertencentes ou não ao quadro permanente, em quantitativo mínimo e nível de qualificação a ser exigido na prestação de serviços, de forma que permita avaliação da experiência técnica/administrativa da licitante envolvida no recrutamento, seleção e alocação de profissionais altamente especializados, detentores de curso de formação ou especialização e certificação profissional.

Adicionalmente, nos critérios de avaliação não constam exigências relacionadas a pré-existência de estruturas físicas.

Acórdão TCU no. 1094/2004, itens 9.3.13 e 9.3.14:

“9.3.13. Não inclua quesitos de pontuação imprecisos ou que prejudiquem o julgamento objetivo das propostas, a exemplo dos quesitos que se referem à aplicação de metodologias em experiências anteriores dos licitantes;”

“9.3.14. No caso dos quesitos relativos a metodologias, especifique, no edital e no contrato, os produtos e artefatos que devem ser entregues pela contratada ao CONTRATANTE como aplicação dessas metodologias no âmbito da execução do contrato.”

Em conformidade com o disposto neste Acórdão e os princípios do julgamento objetivo e da vinculação ao instrumento convocatório, as exigências relacionadas a metodologias, envolvem a avaliação da experiência da licitante na elaboração e/ou utilização, visto que o Projeto Básico prevê que a licitante deverá dispor, fornecer e/ou utilizar as metodologias especificadas.

Acórdão TCU no. 126/2007, item 3:

“3. É legítima a exigência de comprovação de parceria com os fabricantes de produtos de informática licitados, desde que essencial para garantir a boa e regular execução do objeto a ser contratado e devidamente justificado no instrumento convocatório.”

Em conformidade com o disposto neste Acórdão e os princípios do julgamento objetivo e da vinculação ao instrumento convocatório, as exigências relacionadas a parcerias com fabricantes visam garantir a Administração o atendimento dos níveis

de prestação de serviços declarados e pontuados pela licitante, no Fator Desempenho.

De outra forma, a complexidade do ambiente computacional atual do CNPq, a evolução tecnológica prevista no decorrer da prestação de serviços, além das exigências de melhoria dos processos e qualidade dos produtos/serviços prestados pela CGINF, em função dos serviços contratados, requer que a licitante demonstre a sua experiência e capacidade em realizar parcerias com fabricantes para atendimento dos níveis de serviço exigidos no âmbito do Projeto Básico.

Acórdão TCU no. 2095/2005 - Plenário, itens 15.2, 15.3 e 15.4:

“15.2 Análise: O quesito impõe ao licitante dispor de ambiente próprio de Fábrica de Software, para obtenção de pontuação no quesito ‘Estrutura Computacional Instalada’ do item 03 – Fábrica de Software, bem como de laboratório próprio de Treinamento e Reciclagem com, no mínimo, quinze estações de trabalho AMD/Pentium IV de 1 Ghz ou superior e comprovação de, no mínimo, um treinamento oficial fornecido a cliente.

15.3 A exigência, para pontuação, de que a licitante possua ambiente de Fábrica de Software é condizente com o objeto almejado pela contratação – desenvolvimento de sistemas -, consoante a seguinte manifestação da Setec, no Acórdão 1094/2004 – Plenário:

2.3.2 Parecer da Setec:

A fabrica de software é justificável como pontuação para o item 2.1 – Desenvolvimento de Sistemas, uma vez que trata-se de utilização de método específico de desenvolvimento de sistemas que favorece a qualidade do software a ser fornecido.

15.4 O critério, portanto, não provoca restrição à competitividade, nem frustra o comando do art. 30, § 1º, mc. i, da Lei 8.666/93, sendo aceitável a previsão de ambiente computacional próprio como fator de pontuação para o produto Fábrica de Software.”

Em conformidade com o disposto neste Acórdão e o princípio da vinculação ao instrumento convocatório, no Fator Suporte a Serviços, consta critério de avaliação relacionado a comprovação de instalações próprias de Fábrica de Software, certificada (ISO 9001:2000 ou CMMI) ou não, para execução dos serviços objeto do edital, previsto no Projeto Básico, e atendimento dos prazos para início e conclusão dos serviços, declarados pela licitante no Fator Desempenho.

Acórdão TCU no. 1944/2006, itens 12 a 14:

“12. No que tange às Certificações ISO9001 e CMMI, como tais certificados são complementares não há impropriedade na previsão de pontuação simultânea”. Esse assunto já foi abordado pelo Tribunal em outras ocasiões, a exemplo, no Acórdão 167/2006 – Plenário, tendo sido considerado que não há exigência simultânea de certificações, mas sim critério de pontuação técnica diferenciado àquelas empresas que possuam ambos os certificados. Ademais, as certificações não são obrigatórias e a firma deixa apenas de ser pontuada no caso de não possuí-las (fl. 94).

13. Quanto à certificação CMMI, é específica para desenvolvimento de sistemas, medindo, como ressaltado pela própria representante, a maturidade de uma organização no que diz respeito à melhoria do processo de elaboração de software. Consoante edital e Anexo 1 do Termo de Referência, o objeto licitado compreende também o desenvolvimento e manutenção de sistemas, motivo pelo qual tal certificação pode ser aplicar ao certame para fins de pontuação.

14. Em relação à pontuação atribuída à apresentação de Certificados ISO9001, assiste razão à representante quando afirma que foram adotados vocábulos específicos (gestão de projetos de sistemas: PMI e análise por pontos de funções,

análise de negócio (UML), análise de sistemas, análise de qualidade e web design). Consoante os Acórdãos 2068/2005 e 2561/2006 – 2 Câmara, entre outros, não existe padronização na nomenclatura dos serviços nas certificações ISO atualmente existentes. Tal fato inviabiliza a objetividade desse critério quando são definidas várias categorias de modo específico, já que a falta de padrão pode fazer com que termos diferentes correspondam ao mesmo tipo de serviço, prejudicando a avaliação isonômica dos concorrentes.”

- 4.3 Em conformidade com o disposto neste Acórdão e os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório e do julgamento objetivo, as exigências relacionadas às Certificações CMMI e ISO não foram utilizados como critérios obrigatórios, mas pontuáveis.
- 4.3 Em relação à Certificação ISO 9001:2000, a fim de evitar restrição ao caráter competitivo ou subjetividade na avaliação deste item, não foram utilizados termos específicos e/ou restritivos conforme mencionado no Acórdão em referência. De forma a garantir à Administração a avaliação da aferição de qualidade de produtos e serviços da licitante por órgão de certificação de qualidade, inerentes ao nível de exigência previsto no Projeto Básico, será aceita declaração complementar, emitida pelo órgão certificador, demonstrando aderência dos termos apresentados no certificado ISO 9001:2000 aos itens em avaliação. Adicionalmente, conforme previsto na legislação, será garantido ao licitante, via esclarecimento, ratificação da aderência dos termos utilizados em seu Certificado ISO 9001:2000 aos itens em avaliação, tomando-se como referência as atividades e expressões utilizadas de forma ampla no próprio Memorial Descritivo/Projeto Básico.

ANEXO V

CONCORRÊNCIA CNPq N.º 005/2008
Processo n.º 001591/2008-8

TABELA DE PONTUAÇÃO TÉCNICA

1. PONTUAÇÃO TÉCNICA (PT)

A pontuação técnica será calculada tendo como base os seguintes fatores de avaliação:

FATOR	SIGLA	PONTUAÇÃO MÁXIMA
SUORTE DE SERVIÇOS	SS	45
QUALIDADE	QD	40
COMPATIBILIDADE	CP	60
DESEMPENHO	DS	40
TOTAL		185

1.1. Fator Suporte aos Serviços (SS)

Atualização tecnológica da licitante, por meio de acordos de parceria com fabricantes de tecnologia de classe mundial e amplamente utilizadas pelo CNPq. A comprovação destas parcerias implica em aspectos que beneficiarão a qualidade dos serviços a serem prestados, tais como Atualização tecnológica, Suporte técnico, Profissionais devidamente qualificados e Treinamento nas tecnologias.

FATOR SUPORTE AOS SERVIÇOS (FSS)	PONTUAÇÃO POSSÍVEL	PONTUAÇÃO OBTIDA
A licitante será pontuada em função de sua atualização tecnológica, por meio de acordos de parceria com fabricantes de tecnologia de classe mundial e amplamente utilizadas no Brasil e no CNPq.		
<p>Item 1: Parceria com a MICROSOFT, Microsoft Certified Program, comprovada através de contrato ou declaração da Microsoft</p> <p>Critério: Não comprovado: Nenhum ponto Comprovado Microsoft Certified Partner: 10 pontos Comprovado Microsoft Certified Gold: 15 pontos</p>	15	

FATOR SUPORTE AOS SERVIÇOS (FSS)	PONTUAÇÃO POSSÍVEL	PONTUAÇÃO OBTIDA
<p>Item 2: Parceria com a ORACLE, comprovada através de contrato ou declaração da Oracle. Critério: Não comprovado: Nenhum ponto Comprovado Oracle Certified Partner: 10 pontos Comprovado Oracle Certified Partner Advantage: 15 pontos</p>	15	
<p>Item 3: Parceria com a Adobe/Macromedia, comprovada através de contrato ou declaração da Adobe. Critério: Não comprovado: Nenhum ponto Comprovado: 15 pontos</p>	15	
TOTAL DO FATOR SUPORTE AOS SERVIÇOS (SS)	45	

1.2. Fator Qualidade (QD)

FATOR QUALIDADE (QD)	PONTUAÇÃO POSSÍVEL	PONTUAÇÃO OBTIDA
<p>A licitante será pontuada em função de suas certificações relacionadas aos serviços de suporte, bem como pelas filiações aos órgãos e entidades que promovem a adoção das melhores práticas no setor.</p>		
<p>Item 1: Experiência e maturidade de implantação e uso na execução de serviços mediante processos devidamente certificados com os padrões e normas ISO 9001:2000 para a atividade de Help Desk / Service Desk. A comprovação se dará mediante apresentação de cópia autenticada de certificado emitido por organismo credenciado. Critério: Não comprovado: Nenhum ponto Comprovado: 20 pontos</p>	20	

FATOR QUALIDADE (QD)	PONTUAÇÃO POSSÍVEL	PONTUAÇÃO OBTIDA
<p>Item 2 Comprovação de certificação Norma de Maturidade do PROBARE para Centrais de Atendimento e Help Desk, operadas e gerenciadas nas dependências da Contratada, através de cópia autenticada do certificado vigente emitido por órgão certificador credenciado.</p> <p>Critério: Não comprovado: Nenhum ponto Comprovado: 20 pontos</p>	20	
TOTAL DO FATOR QUALIDADE (QD)	40	

1.3. Fator Desempenho (DS)

FATOR DESEMPENHO (DS)	PONTUAÇÃO POSSÍVEL	PONTUAÇÃO OBTIDA
<p>A licitante será pontuada em função de sua experiência na execução de serviços compatíveis com o objeto licitado, contemplando tecnologias aplicadas e a utilização de profissionais certificados e capacitados à prestação dos serviços.</p>		
<p>Item 2: Atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando a experiência na prestação de serviços técnicos especializados de suporte a usuários (Service Desk), utilizando-se de profissionais certificados pelo HDI (Help Desk Institute) como HDA (Help Desk Analyst) ou HDM (Help Desk Manager).</p> <p>Para fins de comprovação, deverão ser apresentados atestado(s) / declarações, fazendo referência ao(s) nome(s) do(s) profissional(is), acompanhado(s) da comprovação de certificação deste(s) profissional(is).</p> <p>Não é necessário que o profissional faça parte do quadro atual da empresa.</p> <p>Critério: Não comprovado: Nenhum ponto Comprovado: 15 pontos</p>	20	

FATOR DESEMPENHO (DS)	PONTUAÇÃO POSSÍVEL	PONTUAÇÃO OBTIDA
<p>Item 3: A licitante será pontuada pelo nível de adoção da tabela de referência de remuneração (Item 02 do Memorial Descritivo/Projeto Básico) sugerida pelo CNPq. Para fins de comprovação, deverá ser apresentada declaração, fazendo referência ao percentual que será adotado sobre a tabela de referência sugerida pelo CNPq, como valor de remuneração dos recursos humanos especialistas que irão compor os postos de serviço a serem demandados, além de constar na proposta de preços e na planilha de custos. Não adotar a tabela de referência de remuneração : 0 pontos Adotar até 6% abaixo da tabela de referência de remuneração : 3 pontos Adotar até 5% abaixo da tabela de referência de remuneração : 5 pontos Adotar até 4% abaixo da tabela de referência de remuneração : 8 pontos Adotar até 3% abaixo da tabela de referência de remuneração : 11 pontos Adotar até 2% abaixo da tabela de referência de remuneração : 14 pontos Adotar a tabela de referência de remuneração sugerida : 20 pontos</p>	20	
TOTAL DO FATOR DESEMPENHO (DS)	40	

1.4. Fator Compatibilidade (CP)

FATOR COMPATIBILIDADE (CP)	PONTUAÇÃO POSSÍVEL	PONTUAÇÃO OBTIDA
<p>A licitante será pontuada em função do grau de compatibilidade de suas soluções tecnológicas com o objeto dos serviços licitados, possibilitando a utilização de aplicações e recursos avançados para colaborar com a melhoria da qualidade dos serviços, incluindo a redução de custos de acesso, facilidades de canais de atendimento, recursos de monitoração e gestão.</p>		

FATOR COMPATIBILIDADE (CP)	PONTUAÇÃO POSSÍVEL	PONTUAÇÃO OBTIDA
<p>Item 1:</p> <p>Apresentação de atestado(s) de capacidade técnica, acompanhado(s) do(s) respectivo(s) contrato(s), emitido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprove(m) aptidão para desempenho de serviços de “service desk” ou “help desk”, pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto desta licitação, aplicando as melhores práticas do ITIL com ênfase na função de Service Desk. Será admitido o somatório atestados, de forma a comprovar as seguintes características mínimas, desde que sejam referentes a serviços prestados durante o mesmo período de tempo:</p> <p>A execução de serviços de tele-suporte nas instalações da contratada, para clientes que possuam mais de 1.200 usuários de serviços de TI, utilizando os seguintes canais de relacionamento com usuários: telefone, “chat”, Internet, correio eletrônico e fax;</p> <p>A execução de serviços de suporte em 1º nível com o uso de acesso remoto e inventário automático das estações de trabalho;</p> <p>A existência de acordo de níveis de serviços, os indicadores contratuais e o atesto relativo ao cumprimento dos mesmos.</p> <p>A realização de pesquisa de satisfação de usuários quanto aos serviços prestados.</p> <p>A experiência na prestação de serviços técnicos especializados de suporte a usuários (Service Desk), utilizando-se de profissionais com certificação ITIL Foundations. Para fins de comprovação, deverão ser apresentados atestado(s) / declarações, fazendo referência ao(s) nome(s) do(s) profissional(is), acompanhado(s) da comprovação de certificação deste(s) profissional(is). Não é necessário que o profissional faça parte do quadro atual da empresa.</p> <p>Critério: Não comprovado: Nenhum ponto Comprovado: 30 pontos</p>	30	
TOTAL DO FATOR COMPATIBILIDADE (CP)	30	

CONCORRÊNCIA CNPq N.º 005/2008

Processo n.º 001591/2008-8

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

POSTO DE SERVIÇO	(especificar o posto de serviço)	
I – REMUNERAÇÃO		
01 - Salário Mensal (Valor da Hora X 168)		
02 - Reserva Técnica (% sobre o Salário)	0,00%	R\$
SALÁRIO + RESERVA TÉCNICA		R\$
II - ENCARGOS SOCIAIS (Incidentes sobre o Salário + Reserva Técnica)		
GRUPO A		
01 – INSS	20%	R\$
02 - SESI ou SESC	1,50%	R\$
03 - SENAI ou SENAC	1,00%	R\$
04 – INCRA	0,20%	R\$
05 - Salário Educação	2,50%	R\$
06 – FGTS	8,00%	R\$
07 - Seguro Acidente do Trabalho/SAT/INSS	2,00%	R\$
08 – SEBRAE	0,60%	R\$
TOTAL DO GRUPO A		R\$
GRUPO B		
09 – Férias	0,11%	R\$
10 - Auxílio Doença	%	R\$
11 - Licença Maternidade/Paternidade	%	R\$
12 - Faltas Legais	%	R\$
13 - Acidentes de Trabalho	%	R\$
14 - Aviso Prévio	%	R\$
15 - 13º Salário	8,33%	R\$
TOTAL DO GRUPO B		R\$
GRUPO C		
16 - Aviso Prévio	%	R\$
17 - Indenização Adicional	%	R\$
18 - FGTS (nas rescisões sem justa causa)	4,00%	R\$
TOTAL DO GRUPO C		R\$
GRUPO D		
19 - Incidência dos Encargos do Grupo A sobre B	%	R\$
TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS		% R\$
VALOR DA MÃO-DE-OBRA (Remuneração + Encargos)		R\$
III - INSUMOS (Valores serão distribuídos de acordo com o quantitativo da Mão-de-Obra)		
01 – Uniforme		R\$
02 - Alimentação (Vale)		R\$
03 - Transporte (Vale)		R\$
04 - Fiscalização (%) sobre o Salário	%	R\$
05 - Treinamento ou Reciclagem (%) sobre o Salário	%	R\$
06 - Equipamentos de Informática		R\$
07 – Software		R\$
08 – Mobiliário		R\$
09 - Infra-estrutura		R\$
10 - Outros Custos Administrativos (Aluguel, Condomínio, Telefone)		R\$
11 - Link de Acesso		R\$
06 - Outros (especificar)		R\$
TOTAL DOS INSUMOS		R\$
IV - DEMAIS COMPONENTES (Incidentes sem valor de custo)		
01 - Despesas Administrativas/Operacionais	%	R\$
02 - Previsão de Lucro	%	R\$
TOTAL DOS DEMAIS COMPONENTES		R\$
V – TRIBUTOS		
01 – ISSQN	%	R\$
02 – COFINS	%	R\$
03 – PIS/PASEP	%	R\$
		R\$
TOTAL DE TRIBUTOS		% R\$
a) TRIBUTOS/100 = To		
b) Remuneração + Encargos + Insumos + Demais Componentes = Po		
c) Po/(1-To) = P1		
VALOR DOS TRIBUTOS: (P1-P0)		R\$
VI - PREÇO MENSAL DO SERVIÇO		
(valor por extenso)		R\$
VII – PREÇO DA HORA DE SERVIÇO (Preço Mensal do Serviço/168)		
(valor por extenso)		

ANEXO VII

CONCORRÊNCIA CNPq N.º 005/2008
Processo n.º 001591/2008-8

FORMULÁRIO DE PROPOSTA COMERCIAL (modelo)

Apresentamos, a seguir, proposta para prestação de serviços, objeto da Concorrência 005/2008, respeitando os termos e condições estabelecidos no edital e seus anexos, conforme discriminado abaixo:

Subitem (A)	Descrição (B)	Unidade (C)	Qtde. (D)	Preço Ofertado (R\$)		
				Valor Unitário Mensal (E)	Valor Total Mensal (F)	Valor Total Anual (G)
3.1	Serviço de Suporte Remoto de 1º Nível	PA	7			
3.2	Serviço de Suporte Remoto Especializado (2º Nível)	PE	2			
3.3	Serviço de Gerenciamento de Incidentes e Problemas	PGIP	1			
3.4	Serviço de Configuração e Mudanças	PGCM	1			
PREÇO TOTAL ANUAL POR EXTENSO: (H)						

I Prazo de validade da proposta: _____

Declaro que nos preços ora propostos e naqueles que por ventura vierem a ser ofertados, por meio de lances, estão incluídos todos os custos que se fizerem indispensáveis a perfeita execução dos serviços objeto desta proposta.

Razão Social: _____ CNPJ: _____ Inscrição Estadual/Municipal _____

Endereço: _____ Fone: _____ Fax: _____ E-mail: _____

Banco: _____ Agência: _____ Conta Corrente N.º: _____

Local/Data: _____ Nome do Representante Legal: _____ CPF: _____

Obs: A LICITANTE DEVERÁ APRESENTAR SUA PROPOSTA CONFORME ESTE MODELO EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA

ANEXO VIII

CONCORRÊNCIA CNPq N.º 005/2008
Processo n.º 001591/2008-8

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO Nº XXX / 2008

CONTRATO Nº: XXX/2008

DATA DE EXPIRAÇÃO: XX / XX/ XX

1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

O serviços referentes à esta Ordem de Serviço....

2. JUSTIFICATIVA DA ORDEM DE SERVIÇO

Esta Ordem de Serviço tem por objetivo

3. MEMÓRIA DE CÁLCULO DOS SERVIÇOS

Esta Ordem de Serviço tem por objetivo dar início aos trabalhos de implantação,

DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA	VALOR UNITÁRIO MENSAL	VALOR TOTAL MENSAL
Serviço de Suporte Remoto de 1º Nível		X		
Serviço de Suporte Remoto Especializado (2º Nível)		X		
Serviço de Gerenciamento de Incidentes e Problemas		X		
Serviço de Configuração e Mudanças		X		
VALOR TOTAL MENSAL				

4. RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

5. RESPONSÁVEL PELA GESTÃO DOS SERVIÇOS

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

6. NORMAS DE SIGILO, DE RESTRIÇÕES DE USO E DIVULGAÇÃO

A divulgação ou uso indevido de qualquer informação pertinente a esta OS será de total e completa responsabilidade da CONTRATADA que sofrerá as sanções previstas em legislação pertinente, bem como o CNPq poderá suspender o pagamento dos serviços e considerar a contratada inidônea a prestação de serviços junto a

Brasília – DF, xx de xxxxxxxx de _____.

De acordo:

Gestor do Contrato

Executor dos Serviços

ANEXO IX

CONCORRÊNCIA CNPq N.º 005/2008
Processo n.º 001591/2008-8

D E C L A R A Ç Ã O

(Razão Social do LICITANTE) _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____,
sediada na (endereço completo) _____, declara, sob as penas da Lei, que até presente
data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente certame licitatório,
estando ciente da obrigação de declarar ocorrências posteriores.

Brasília-DF, ____ de _____ de _____

(Nome e assinatura do Declarante)

Observações: - emitir em papel que identifique a empresa representante ou credenciada da
licitante (TIMBRADO).

ANEXO X

CONCORRÊNCIA CNPq N.º 005/2008

Processo n.º 001591/2008-8

D E C L A R A Ç ã O

_____ (razão social da licitante) inscrita no CNPJ N.º : _____ com sede na _____ (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) _____ infra-assinado, portador(a) da Carteira de Identidade n.º _____ e do CPF/MF n.º _____, para os fins de habilitação na Concorrência n.º 005/2008 CNPq DECLARA expressamente, nos termos do inciso V, do art.27, da Lei 8.666/93 e inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal, que não emprega menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou menor de dezesseis anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos na condição de aprendiz ().
(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)

_____, _____ de _____ de _____.

(assinatura do representante legal)

OBS: Esta declaração deverá ser enviada pela licitante declarada vencedora via fax, imediatamente após o encerramento dos lances, com posterior encaminhamento do original ou cópia autenticada no prazo máximo de 3 (três) dias úteis.

ANEXO XI

CONCORRÊNCIA CNPq N.º 005/2008
Processo n.º 001591/2008-8

DECLARAÇÃO DE VISTORIA

DECLARAMOS, para fins de participação na Concorrência nº 005/2008, que o Sr.
_____, C.I.Nº _____,
_____, C.P.F. Nº _____ Responsável Técnico
indicado para prestação dos serviços, pela empresa
_____, inscrita no CNPJ sob o nº
_____, localizada _____(endereço completo), na cidade
de _____, visitou e vistoriou, nesta data, as dependências do
Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq, onde tomou
conhecimento do ambiente computacional do CNPq, para a execução do objeto desta
licitação, esclarecendo todas as dúvidas a respeito do mesmo.

_____, ____ de _____ de _____.

Representante Técnico da Licitante

Representante da Área Técnica do CNPq

ANEXO XII

MINUTA DE CONTRATO

Contrato para a prestação de serviços especializados em Tecnologia da Informação abrangendo o planejamento, implantação, operação e gestão de Suporte a Serviços, incluindo a função de Service Desk e estruturas para atendimento de retaguarda, visando prover a Coordenação Geral de Informática (CGINF), do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq, de serviços especializados de atendimento técnico e gestão de Tecnologia da Informação, que se utilizará de Acordos de Níveis de Serviço (SLA's) e dos principais modelos de melhores práticas preconizadas pelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) para o controle e alinhamento desta contratação.

1. CONTRATANTE

Nome: **Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq**

Natureza Jurídica: Fundação Pública Federal criada pela Lei n.º 6.129, de 06 de novembro de 1974

CNPJ n.º : 33.654.831/0001-36

Endereço: SEP/Norte, Quadra 507, Bloco “B”, Edifício CNPq

Cidade: Brasília UF: DF CEP: 70740-901

Representante Legal:

C.P.F./ M.F. :

Nacionalidade:

Estado Civil:

Cargo: Presidente

Residência: I

Ato de Nomeação:

2. CONTRATADA

Denominação:

CNPJ n.º :

Endereço:

Cidade:

UF:

Cep:

Telefone:

Fax:

Representante legal:

C.P.F./ M.F.:

Nacionalidade:

Estado Civil:

Cargo:

Ato de Designação:

Identidade n.º:

Data expedição:

Órgão expedidor:

Endereço Residencial:

Cidade:

UF:

CEP:

DISPOSIÇÕES CONTRATUAIS

Pelo presente instrumento particular e na melhor forma de direito, as partes anteriormente individuadas e devidamente qualificadas, resolvem, consoante a autorização exarada nos autos do **Processo n.º 001591/2008-8**, pactuar a prestação de serviços especializados em Tecnologia da Informação abrangendo o planejamento, implantação, operação e gestão de Suporte a Serviços, incluindo a função de Service Desk e estruturas para atendimento de retaguarda, visando prover a Coordenação Geral de Informática (CGINF), do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq, de serviços especializados de atendimento técnico e gestão de Tecnologia da Informação, que se utilizará de Acordos de Níveis de Serviço (SLA's) e dos principais modelos de melhores práticas preconizadas pelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) para o controle e alinhamento desta contratação ao **CONTRATANTE**, firmando, nesta oportunidade, o instrumento contratual que observará os preceitos de direito público e as disposições da **Lei n.º 8.666, de 21/06/93, Lei n.º 8.248, de 21/10/91, LC n.º 123/2006**, regulamentada pelo Decreto n.º 6.204/2007, Decreto nº 1.070, de 02/03/94, IN n.º 02, de 30/04/2008, e que será em tudo regido pelas condições constantes das cláusulas que aceitam e mutuamente se outorgam nos seguintes termos:

CLÁUSULA PRIMEIRA **DO OBJETO**

Constitui objeto deste contrato a prestação de serviços especializados em Tecnologia da Informação abrangendo o planejamento, implantação, operação e gestão de Suporte a Serviços, incluindo a função de Service Desk e estruturas para atendimento de retaguarda, visando prover a Coordenação Geral de Informática (CGINF), do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq, de serviços especializados de atendimento técnico e gestão de Tecnologia da Informação, que se utilizará de Acordos de Níveis de Serviço (SLA's) e dos principais modelos de melhores práticas preconizadas pelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) para o controle e alinhamento desta contratação ao **CONTRATANTE**, conforme especificações e quantitativos discriminados no Memorial Descritivo/Projeto Básico e demais condições estabelecidas no edital e suas cláusulas.

SUBCLÁUSULA ÚNICA. A descrição dos serviços, anteriormente feita, não é exaustiva, devendo ser executadas todas e quaisquer outras atividades relacionadas ao objeto do presente contrato, que se mostrem necessárias ao completo alcance do que é por ele objetivado, assim como aquelas ofertadas e descritas na proposta da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA SEGUNDA **DO REGIME DE EXECUÇÃO**

A execução dos serviços contratados observará o **regime de empreitada por preço global**, previsto no art. 10, II, "a", da Lei n.º 8.666/93.

SUBCLÁUSULA ÚNICA. A **CONTRATADA** se obriga a executar todos os serviços objetivados pelo presente contrato obedecendo rigorosamente as técnicas apropriadas, utilizando-se sempre, para esse efeito de pessoal qualificado todos eles integrantes dos seus quadros, tudo em conformidade com o que consta do anexo Memorial Descritivo/Projeto Básico.

CLÁUSULA TERCEIRA **DO SERVIÇO**

A **CONTRATADA** executará os serviços, de acordo com as normas técnicas específicas, visando atender as solicitações do CNPq nos prazos estipulados no contrato, em total conformidade com as especificações e condições estabelecidas no Memorial Descritivo/Projeto Básico, que integra o presente contrato.

CLÁUSULA QUARTA **DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

Na execução do objeto do presente contrato, envidarão as partes todo o empenho e dedicação necessários ao fiel e adequado cumprimento dos encargos que lhe forem confiados, obrigando-se, ainda, ao cumprimento das atribuições e responsabilidades estabelecidas para a **CONTRATADA** e **CONTRATANTE**, em itens específicos do anexo **MEMORIAL DESCRITIVO**.

CLÁUSULA QUINTA
DA REMUNERAÇÃO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Pela regular e completa execução dos serviços objeto do presente contrato, fará jus a **CONTRATADA** à remuneração mensal estimada de R\$......(.....). O valor global dos serviços está estimado em R\$......(.....). A título de remuneração pelos serviços profissionais prestados pela **CONTRATADA** pactuam as partes o valor de R\$(.....), preço básico correspondente ao homem/hora.

DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA	VALOR UNITÁRIO MENSAL	VALOR TOTAL MENSAL
Serviço de Suporte Remoto (1º Nível)	PA	7	XXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXX
Serviço de Suporte de Retaguarda (2º Nível)	PE	2	XXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXX
Serviço de Gerenciamento de Incidentes e Problemas	PGIP	1	XXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXX
Serviço de Configuração e Mudanças	PGCM	1	XXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXX

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA: A **CONTRATADA** apresentará ao **CONTRATANTE**, até o último dia útil de cada mês, documento fiscal específico referente aos serviços executados, que será necessariamente acompanhado dos seguintes documentos.

- a) freqüência de todo o pessoal envolvido na execução do objeto contratual;
- b) prova da quitação da folha de pagamento específica do contrato, relativa ao mês anterior ao da prestação dos serviços;
- c) comprovação emitida pelo órgão gestor do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço do recolhimento individualizado específico do contrato, por empregado, do mês anterior ao da prestação dos serviços;
- d) cópia autenticada da Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social – GFIP, específica do contrato, acompanhada da relação dos trabalhadores constantes do arquivo SEFIP, referente ao mês anterior ao da emissão da nota fiscal/fatura;
- e) espelho da folha de pagamento específica do contrato, bem como espelho de substituições e rescisões, fornecido em meio eletrônico e impresso;
- f) comprovantes específicos do fornecimento de auxílio-transporte e auxílio-alimentação referentes ao contrato;
- g) quando do pagamento da verba do 13º salário, espelho das informações fornecido em meio eletrônico e impresso;
- h) Certidão Negativa de Débito (CND) e Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), que deverão ter sempre os respectivos prazos de validade atualizados;
- i) comprovante de recolhimento da contribuição previdenciária, imposto de renda, se for o caso, e demais encargos decorrentes de relações trabalhistas relativas ao pessoal contratado.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA: A **Unidade Fiscalizadora** do **CONTRATANTE** terá o prazo de 2 (dois) dias úteis, a contar da apresentação do documento fiscal para aprová-lo ou rejeitá-lo.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA: O documento fiscal não aprovado pelo **CONTRATANTE** será devolvido à **CONTRATADA** para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se os prazos estabelecidos para pagamento a partir da data de sua reapresentação. A devolução do documento fiscal não aprovado pelo **CONTRATANTE** em hipótese alguma servirá de pretexto para que a **CONTRATADA** suspenda a execução dos serviços, ou deixe de efetuar o pagamento devido a seus empregados.

SUBCLÁUSULA QUARTA: O pagamento será efetuado dentro de 3 (três) dias consecutivos, a contar da data da aprovação do documento fiscal, mediante depósito na conta-corrente da CONTRATADA, devendo ela, para esse efeito, notificar formalmente ao **CONTRATANTE** os dados correspondentes.

SUBCLÁUSULA QUINTA . No caso da licitante ser microempresa ou empresa de pequeno porte, na ocasião da entrega da nota fiscal ou fatura, a Contratada deverá comprovar a condição de optante pelo SIMPLES (Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte), mediante a apresentação da cópia do Termo de Opção de que trata a Instrução Normativa da Secretaria da Receita Federal nº 480, de 15/12/2004, que regulamentou o art. 64 da Lei nº 9.430, de 27/12/1996. As pessoas jurídica não-optantes pelo SIMPLES e aquelas que ainda não formalizaram a opção deverão discriminar os tributos/contribuições a serem retidos, conforme a referida Instrução, e sofrerão a retenção desses tributos pelo **CONTRATANTE**, no momento do pagamento. A retenção incidirá sobre o valor total pago, conforme Tabela de Retenção da supracitada Instrução Normativa. Os casos não sujeitos a retenção deverão ser devidamente comprovados no ato da entrega do documento fiscal.

SUBCLÁUSULA SEXTA: No preço estipulado na proposta estão incluídos todos os custos operacionais da atividade da **CONTRATADA**, bem como os encargos trabalhistas e previdenciários referentes ao seu pessoal, os fiscais e comerciais (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais), e outras de qualquer natureza que sejam devidas em decorrência direta ou indireta da perfeita execução do objeto contratual.

SUBCLÁUSULA SÉTIMA: O **CONTRATANTE** poderá sustar o pagamento de qualquer fatura, no todo ou em parte, no caso de:

- a) execução do objeto contratual em desacordo com o avençado;
- b) existência de débito de qualquer natureza com o **CONTRATANTE**;
- c) existência de débito no SICAF.

SUBCLÁUSULA OITAVA: O pagamento somente poderá ser efetuado após a consulta ao SICAF para verificar a regularidade da **CONTRATADA**, comprovação do recolhimento das contribuições sociais e atestada a conformidade dos serviços, de acordo com as exigências contratuais. A **CONTRATADA**, durante toda a execução dos serviços, deverá manter todas as condições de qualificação exigidas para a contratação.

SUBCLÁUSULA NONA – A não observância dos prazos legais para pagamento mensal dos salários, do 13º salário do pessoal e dos encargos social sujeitará a **CONTRATADA** às penalidades previstas no anexo Memorial Descritivo/Projeto Básico.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA: O **CONTRATANTE**, nos termos do art. 31, da Lei n.º 8.212//91, com redação dada pela Lei n.º 9.711/98, reterá 11% (onze por cento) do valor bruto do documento fiscal de prestação de serviços e recolherá a importância retida aos cofres do INSS até o dia dois do mês subsequente ao da emissão do respectivo documento fiscal, em nome da **CONTRATADA**, observado o disposto no § 5º, do art. 33, do mesmo dispositivo legal, correspondente ao recolhimento das contribuições destinadas à Seguridade Social.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA - No caso de atraso de pagamento por parte do **CONTRATANTE**, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios, apurados

desde a data prevista para pagamento até a data do efetivo pagamento, tendo como base a Taxa Referencial - TR, ou outro índice que venha a substituí-la, calculados pro rata tempore, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$N/30$

$EM = [(1 + TR/100) - 1] \times VP$, onde,

TR = percentual atribuído à Taxa Referencial-TR ;

EM = Encargos moratórios;

VP = Valor da parcela a ser paga;

N = número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento.

CLÁUSULA SEXTA **DA DISCRIMINAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

Com vista a atender as despesas previstas neste contrato no presente exercício, o CONTRATANTE destaca recursos em conformidade com a discriminação feita a seguir:

- a) valor: R\$
- b) nota de empenho:
- c) data de empenho:
- d) natureza da despesa:
- e) fonte:
- f) Plano Interno:

SUBCLÁUSULA ÚNICA As despesas decorrentes da execução do objeto do presente contrato em exercícios futuros, por parte da CONTRATANTE, correrão à cota de suas dotações orçamentárias do respectivo exercício, devendo ser registradas por simples apostila a indicação dos créditos e empenhos para sua cobertura.

CLÁUSULA SÉTIMA **DA GARANTIA DA EXECUÇÃO DO CONTRATO**

Para segurança do cumprimento de suas obrigações, a CONTRATADA prestou garantia na modalidade _____, no valor de R\$ (número e por extenso), correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, em conformidade com o disposto no artigo 56 da LEI e condições estabelecidas em item específico do MEMORIAL DESCRITIVO/PROJETO BÁSICO.

CLÁUSULA OITAVA **DA REPACTUAÇÃO e DA REVISÃO**

Será permitida a repactuação do contrato, nos termos dos arts. 37 a 41 da IN/MPOG n.º 02/2008, desde que seja observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data da proposta, ou da data do orçamento a que a proposta se referir, ou da data da última repactuação, considerando como data do orçamento a que a proposta se referir, **vedada** a inclusão, por ocasião da repactuação, de antecipações e benefícios não previstos originariamente.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA A presente repactuação será precedida de demonstração analítica do aumento dos custos, de acordo com a Planilha de Custos e Formação de Preços apresentada no ato convocatório.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA Em havendo alterações deste contrato por parte do CONTRATANTE, que aumentem os encargos da CONTRATADA, o CONTRATANTE deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, após a assinatura deste contrato, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos.

CLÁUSULA NONA **DA VIGÊNCIA**

O presente contrato vigorará pelo período de doze (12) meses, contado da data de sua assinatura, podendo ser objeto de sucessivas prorrogações, mediante a celebração de termos aditivos, até que seja alcançado o prazo máximo em lei admitido (art. 57, inciso II, da Lei n.º 8.666/93).

CLÁUSULA DÉCIMA **DAS ALTERAÇÕES**

As condições estabelecidas no presente instrumento poderão ser alteradas, mediante a assinatura de termos aditivos, com as devidas justificativas, por meio de proposta a ser apresentada no prazo mínimo de 20 (vinte) dias antes da data que se pretenda o implemento das alterações, dentro da vigência do instrumento.

SUBCLÁUSULA ÚNICA. Fica vedado o aditamento do presente contrato com o intuito de alterar o seu objeto, sob pena de nulidade do ato e responsabilidade do agente que o praticou.

CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA **DO RECEBIMENTO DO OBJETO, DA FISCALIZAÇÃO E DO GERENCIAMENTO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL**

Caberá ao **CONTRATANTE**, o recebimento, a fiscalização e o gerenciamento do objeto contratual conforme condições estabelecidas em item específico do anexo Memorial Descritivo/Projeto Básico.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA **DA RESCISÃO**

Independentemente de notificações ou interpelações judiciais ou extrajudiciais, constituem motivos para rescisão do presente contrato o não cumprimento ou o cumprimento irregular das obrigações assumidas, configurando qualquer uma das situações descritas no art. 78 da Lei 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA **DAS SANÇÕES**

O descumprimento, por parte da **CONTRATADA**, das obrigações contratuais assumidas, ou a infringência dos preceitos legais pertinentes, ensejará a aplicação das sanções estabelecidas em item específico do anexo Memorial Descritivo/Projeto Básico, que é parte integrante deste instrumento contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA - QUARTA
DOS DIREITOS DO CONTRATANTE EM CASO DE RESCISÃO

Na hipótese de rescisão administrativa do presente contrato, a **CONTRATADA** reconhece, de logo, o direito do **CONTRATANTE** de adotar, no que couber, a seu exclusivo critério, retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados ao **CONTRATANTE**.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA Caso a **CONTRATADA** cometa falhas sucessivas ou demonstre um desempenho insatisfatório ou imperícia na execução de determinado (s) tipo (s) de serviço (s) compreendido (s) no escopo do presente contrato, o **CONTRATANTE** reserva-se o direito de, a seu critério, executar diretamente ou adjudicar os serviços em questão à outra firma de sua livre escolha, após comunicação por escrito à **CONTRATADA**, sendo certo que a **CONTRATADA** arcará com todas as despesas daí decorrentes.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA A utilização, pelo **CONTRATANTE**, do direito a ele assegurado na subcláusula anterior, não implicará, necessariamente, em renúncia aos demais recursos postos à sua disposição por este contrato, não cabendo à **CONTRATADA** reivindicações de quaisquer natureza em consequência da aplicação, pelo **CONTRATANTE**, do disposto no caput.

CLÁUSULA DÉCIMA - QUINTA
DA SUBCONTRATAÇÃO E DA TRANSFERÊNCIA DO CONTRATO

É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto do presente contrato, não sendo permitida, outrossim, a associação da **CONTRATADA** com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial do objeto do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA - SEXTA
DA UTILIZAÇÃO DO NOME DO CONTRATANTE

A **CONTRATADA** não poderá, exceto em *curriculum vitae*, utilizar o nome do **CONTRATANTE**, ou sua qualidade de **CONTRATADA**, em quaisquer atividades de divulgação profissional, como, *por exemplo*, em *cartões de visita*, *anúncios* diversos, *impressos* etc., sob pena de imediata rescisão do presente contrato, nos termos previstos na cláusula anterior.

SUBCLÁUSULA ÚNICA A **CONTRATADA** não poderá, outrossim, pronunciar-se, em nome do **CONTRATANTE**, à imprensa em geral, sobre quaisquer assuntos relativos às atividades do **CONTRATANTE**, bem assim de sua atividade profissional, sob pena de imediata rescisão contratual e sem prejuízo das demais cominações cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA - SÉTIMA
DA LICITAÇÃO

O contrato ora celebrado foi precedido de licitação, realizada na modalidade **CONCORRÊNCIA TÉCNICA E PREÇO**, registrada sob o n.º 005/2008, cujos atos encontram-se no Processo n.º 001591/2008-8.

CLÁUSULA DÉCIMA - OITAVA
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O presente contrato será regulado por suas cláusulas e pelos preceitos de direito público, em especial, das disposições da **Lei n.º 8.248, de 21/10/91**, LC n.º 123/2006, regulamentada pelo Decreto n.º 6.204/2007, Decreto n.º 1.070, de 02/03/94, IN n.º 02, de 30/04/2008, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei n.º 8.666/93 de 21.06.93, e suas alterações posteriores, e os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

CLÁUSULA DÉCIMA - NONA
DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES

Fazem parte integrante deste contrato, independentemente de transcrição, os documentos abaixo relacionados:

- a) Edital de Concorrência nº 005/2008;
- b) Proposta Técnica e Comercial da Adjudicatária, datadas de __/__/__;
- c) Anexos _____ a _____.

SUBCLÁUSULA ÚNICA. Em caso de conflito entre as estipulações ou condições constantes deste instrumento e do edital com as da proposta, fica desde logo estabelecido que prevalecerão sempre aquelas contidas neste contrato.

CLÁUSULA – VIGÉSIMA
DO PESSOAL

O pessoal que a **CONTRATADA** empregar para a execução dos serviços ora avençados não terá vínculo de qualquer natureza com o **CONTRATANTE** e deste não poderá demandar quaisquer pagamentos, tudo da exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**. Na eventual hipótese de vir o **CONTRATANTE** a ser demandado judicialmente, a **CONTRATADA** o ressarcirá de todas e quaisquer despesas que, em decorrência, vier a ser condenado a pagar, incluindo-se não só os valores judicialmente fixados, mas também outros alusivos à formulação da defesa.

CLÁUSULA VIGÉSIMA-PRIMEIRA
DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO DA CONTRATADA

A **CONTRATADA** declara, no ato de celebração do presente contrato, estar plenamente habilitada à assunção dos encargos contratuais e assume o compromisso de manter, durante a execução do contrato, todas as condições de qualificação, habilitação e idoneidade necessárias ao perfeito cumprimento do seu objeto, preservando atualizados os seus dados cadastrais juntos aos registros competentes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - SEGUNDA
DA PUBLICAÇÃO

A publicação, em extrato, do presente contrato na imprensa oficial, que é condição indispensável para sua eficácia, será providenciada pelo **CONTRATANTE**, nos termos do **parágrafo único**, do **art. 61**, da **Lei nº 8.666**, de 21.06.93.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - TERCEIRA
DO FORO

Elegem as partes o foro da Seção Judiciária do Distrito Federal, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir as dúvidas e questões oriundas do presente contrato.

E como prova de assim haverem livremente pactuado, firmam o presente instrumento em 3 (três) vias, de igual teor e forma.

Brasília - DF, ____ de _____ de _____

Pelo CONTRATANTE:

Pela CONTRATADA:

TESTEMUNHAS:

CPF Nº:

CPF Nº: