



MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
TERMO DE REFERÊNCIA – PROPREVINE Nº 44

1. TERMINOLOGIA, DEFINIÇÕES, SIGLAS E CONCEITOS BÁSICOS
2. OBJETO
3. JUSTIFICATIVA
4. OBJETIVO
5. ESCOPO DOS SERVIÇOS
6. PRAZO DE EXECUÇÃO
7. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL
8. NÚMERO DE VAGAS
9. ATIVIDADES E PRODUTOS ESPERADOS
10. COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E JULGAMENTO PARA SELEÇÃO DE CONSULTOR
11. CRITÉRIO DE SELEÇÃO
12. COORDENADOR DO CONTRATANTE
13. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
14. INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS E ESTUDOS EXISTENTES
15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE
16. OBRIGAÇÕES DO CONSULTOR
 - 16.1 DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO
 - 16.2. DO CONFLITO DE INTERESSE
17. VIGÊNCIA CONTRATUAL
18. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO
19. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO
20. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
21. DO FORO E SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS

ANEXO I – INFORMAÇÕES SOBRE O PROPREVINE

ANEXO II – ORIENTAÇÕES SOBRE OS RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO PARCIAL

1. TERMINOLOGIA, DEFINIÇÕES, SIGLAS E CONCEITOS BÁSICOS

BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento.
COBIT	Acrônimo em inglês para <i>Control Objectives for Information and Related Technologies</i> , que vem a ser um guia de boas práticas apresentado como <i>framework</i> dirigido para a gestão de tecnologia da informação.
DTI	Diretoria de Tecnologia da Informação.
ITIL	Acrônimo em inglês para <i>Information Technology Infrastructure Library</i> , podendo ser definido como um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na Infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de tecnologia da informação.
ITSM	Acrônimo em inglês para <i>Information Technology Service Management</i> , ferramenta de gerenciamento de serviços de TI que reúne uma suíte com várias aplicações que cobrem os diversos processos e papéis do ITIL.
PROPREVINE	Programa de Fortalecimento da Prevenção e Combate à Corrupção na Gestão Pública Brasileira.
TI	Tecnologia da Informação.

2. OBJETO

Contratação de consultoria individual para análise e avaliação do desenho e da conformidade da implantação de 10 (dez) processos ITIL v3 e da função Central de Serviços nos softwares de Gerenciamento de Serviços de TI (*HP Service Manager Software*) e de Gestão de Ativos (*HP Asset Manager Software*) do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União-CGU.

3. JUSTIFICATIVA

A Tecnologia da Informação (TI) desempenha papel estratégico para o desenvolvimento institucional oferecendo suporte tecnológico a praticamente todos os processos de trabalho do Órgão, finalísticos ou não, e permeia todas as unidades da Casa. A atuação da TI foi destacada no mapa estratégico da CGU – para o período 2016 a 2019 – em seu objetivo estratégico de Infraestrutura 19: “Prover soluções tecnológicas integradas, seguras, responsivas, inteligentes e articuladas com as áreas de negócio”.

De modo a cumprir esse objetivo, a DTI vem adotando práticas de gestão, adquirindo ferramentas e adaptando seus processos de trabalho com vistas a possibilitar um eficiente gerenciamento dos serviços oferecidos, facilitando assim a governança de TI, que vem sendo objeto de trabalho na Diretoria há mais de dez anos, conforme abaixo detalhado:

1. Em 2005 foi publicado o primeiro Plano Diretor de Informática – PDI;
2. Em 2007 foi conduzido o Projeto de Avaliação da Governança de TI na CGU, com o objetivo de introduzir conceitos e identificar os níveis de maturidade da DTI por meio da aplicação de questionários de autodiagnóstico do COBIT. Um dos desdobramentos foi a formalização, em 2008, de um conjunto de políticas e processos de trabalho;
3. Em 2009 a Portaria 263 criou o Comitê de Tecnologia da Informação da CGU – CTI, com a incumbência de coordenar, articular e priorizar as ações e investimentos em TI, bem como de pré-aprovar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI;
4. Em 2010 o planejamento de TI passou a ser composto também pelo Plano Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI, que alinhava o direcionamento de TI ao Plano de Integridade Institucional da CGU – PII, por meio de objetivos estratégicos, indicadores de desempenho e metas a serem alcançadas;
5. Em 2011 a CGU iniciou trabalho com a empresa de consultoria *Pink Elephant*, com o objetivo de analisar e diagnosticar a maturidade dos processos de gestão que sustentam o modelo de Governança de TI da Casa, utilizando o modelo COBIT 4.1 como referência de melhores práticas;
6. Em 2013 iniciou-se o Projeto de Governança de TI na CGU (intitulado Projeto GovTI) em que 13 processos propostos no COBIT foram estudados por grupos de trabalho formados pelos servidores da DTI;
7. Em 2014 foi realizada a licitação para a aquisição de Solução Integrada de Gerenciamento de Serviços de TI (*IT Service Manager-ITSM*) e Gestão de Ativos (*Information Technology Asset Management-ITAM*) para 5300 itens de configuração, contemplando a instalação, transferência de conhecimento, além da prestação de serviços para desenho e implantação de 10 (dez) processos ITIL v3 e da função Central de Serviços para a CGU. O certame seguiu as regras estipuladas no Contrato de Empréstimo nº 2919/OC-BR - Programa de Fortalecimento da Prevenção e Combate à Corrupção na Gestão Pública Brasileira (PROPREVINE), assinado entre o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e o Governo Brasileiro em 17 de dezembro de 2013;
8. Em 2015, como resultado da licitação do ITSM foram firmados os Contratos 16 e 34/2015 para desenho e implantação de 10 (dez) processos ITIL v3 e da função Central de Serviços utilizando os softwares *HP Service Manager* para Gerenciamento de Serviços de TI e *HP Asset Manager* para Gestão de Ativos;
9. Em 2017, encerrados os contratos, iniciar-se-á a utilização intensiva dos softwares adquiridos pelas equipes de TI da DTI, bem como será disponibilizado para todos os usuários da CGU nova interface de interação com esta Diretoria.

Cumprida esta última etapa, cujo marco será a entrega definitiva da solução pela empresa contratada, toda a responsabilidade pelo aprimoramento contínuo da aderência das configurações automatizadas na ferramenta às mudanças naturais e as peculiaridades dos diversos processos de trabalho passará a ser das equipes técnicas da DTI, pois a execução indireta por terceiros não foi objeto de contratação pela CGU, nem existe planejamento para que isto ocorra.

Considerando: i) o longo período decorrido desde o início da implantação da ferramenta (mais de dois anos); ii) as constantes alterações dos profissionais da contratada que atuaram no projeto, por motivos diversos; iii) a alta complexidade e singularidade da ferramenta ITSM adquirida versus as peculiaridades e constantes mudanças nos processos de trabalho da DTI; e iii) principalmente, a falta de *expertise* da área técnica da DTI neste tipo de produto; torna-se necessária a análise, a validação e, caso necessário, o apontamento de melhorias nos processos e na configurações implementadas na ferramenta ITSM por especialista qualificado.

Assim, pretende-se realizar tais serviços por meio de contratação de consultoria individual, de modo a mitigar os riscos de descontinuidade nos serviços prestados pela DTI, principalmente nos primeiros meses de uso da ferramenta de ITSM, período em que se estima uma grande demanda por adequações nas configurações da solução que somente serão perceptíveis e mensuráveis após a entrada em produção da ferramenta.

Por fim, informa-se que a presente demanda está prevista no Programa de Fortalecimento da Prevenção e Combate à Corrupção na Gestão Pública Brasileira (Proprevine) – Contrato de Empréstimo nº 2919/OC (BR-L1223), especificamente no componente C1.P10 (DSI) – Processos de Governança de TI revisados e internalizados constante do Plano de Aquisições BID 2017.

4. OBJETIVO

Conforme anteriormente descrito, a ferramenta de ITSM adquirida pela CGU tem papel central na implementação, operação e controle das ações de governança de TI do Órgão, pois os principais processos de trabalho da DTI serão inseridos nesta solução, inclusive aqueles que têm interface com as demais áreas da Casa, de modo que o aprimoramento da gestão de serviços de TI passará a ser necessariamente impulsionado pelos ajustes identificados a partir do uso diário da ferramenta de ITSM, assim como pela necessidade de melhoria contínua dos processos ITIL.

Deste modo, a operação do ITSM irá requerer das equipes técnicas da DTI ações contínuas de adequação e melhorias, de modo a manter a sua aderência com as recorrentes mudanças, incrementos e aperfeiçoamentos dos serviços e atividades prestados pela DTI.

Considerando o acima exposto, em adição à alta complexidade da solução e, ainda, à baixa maturidade de seu uso na Casa, objetiva-se com esta contratação minimizar os riscos de descontinuidade nos serviços de TI prestados pela Diretoria, especialmente durante os primeiros meses de operação da ferramenta, por meio análises, avaliações e indicações de melhorias nos processos de trabalho e configurações da ferramenta de ITSM por consultor técnico especializado.

5. ESCOPO DOS SERVIÇOS

Analisar os documentos sobre o planejamento da TI na CGU e sobre o projeto de implantação da ferramenta de gestão de serviços de TI (ITSM); avaliar o resultado da implantação do ITSM e sua utilização; realizar entrevistas com usuários da ferramenta, gerentes dos processos ITIL e outros interessados – indicados pela DTI – com o intuito de identificar as necessidades de adaptação dos processos ITIL e propor ajustes em seu desenho e/ou alterações de sua implantação nas ferramentas *HP Service Manager* e *HP Asset Manager*.

6. PRAZO DE EXECUÇÃO

- a) Data de início: data da assinatura do contrato;
- b) Período de execução: 8 (oito) meses a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por até 2 (dois) meses, conforme necessidade e aprovação da CGU.

7. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

Requisitos obrigatórios:

- a. Formação acadêmica: profissional de nível superior que possua graduação ou pós-graduação em nível de especialização na área de Tecnologia da Informação;
- b. Exigências específicas: comprovar 1 (uma) prestação de serviço de configuração ou implantação de processos ITIL em uma solução de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM) que utilize o software HP Service Manager;
- c. Idioma: domínio da língua portuguesa;

Requisitos desejáveis:

- a. Pós-graduação *lato sensu*, título de mestre ou doutor em áreas relacionadas à Tecnologia da Informação;
- b. Certificação profissional ITIL;
- c. Certificação profissional para implementação do software *HP Service Manager*;
- d. Certificação profissional para implementação do software *HP Asset Manager*;
- e. Experiência profissional comprovada na prestação de consultorias para desenho e/ou validação de processos ITIL;
- f. Experiência profissional comprovada na prestação de serviços de configuração ou parametrização ou implementação de solução de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) que utilize os softwares *HP Service Manager* e *HP Asset Manager*.

8. NÚMERO DE VAGAS

Disponibilidade de 1 (uma) vaga.

9. ATIVIDADES E PRODUTOS ESPERADOS

9.1 Atividades a serem desenvolvidas

- a. Analisar a documentação sobre planejamento da TI na CGU e a documentação do projeto de implantação da ferramenta de gestão de serviços de TI (ITSM), entre elas:
 - Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI;
 - Catálogo de Serviços de TI – Usuário;
 - Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços;
 - Processo de Cumprimento de Requisições;
 - Processo de Gerenciamento de Incidentes;
 - Processo de Gerenciamento de Mudança;
 - Processo de Gerenciamento do Conhecimento;
 - Processo de Gerenciamento de Problema;
 - Processo de Gerenciamento de Liberação;
 - Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços;
 - Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço;
 - Processo de Gerenciamento Financeiro;
 - Central de Serviços;
 - Plano de Instalação da Solução de Gerenciamento de Serviços de TI;
 - Documento “*as-built*” de implantação do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços;
 - Documento “*as-built*” de implantação do processo de Cumprimento de Requisições;
 - Documento “*as-built*” de implantação do processo de Gerenciamento de Incidentes;
 - Documento “*as-built*” de implantação do processo de Gerenciamento de Mudança;
 - Documento “*as-built*” de implantação do processo de Gerenciamento do Conhecimento;
 - Documento “*as-built*” de implantação do processo de Gerenciamento de Problema;
 - Documento “*as-built*” de implantação do processo de Gerenciamento de Liberação;
 - Documento “*as-built*” de implantação do processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços;
 - Documento “*as-built*” de implantação do processo de Gerenciamento de Nível de Serviço;
 - Documento “*as-built*” de implantação do processo de Gerenciamento Financeiro;
 - Documento “*as-built*” de implantação da Central de Serviços;
 - Documento “*as-built*” de integração Zabbix e HPSM;
 - Documento “*as-built*” Integração Sistemas Externos (HPSM / Sistemas CGU);
- b. Fazer entrevistas com usuários da ferramenta, com os gerentes responsáveis pelos processos de Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Incidentes,

- Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Liberação, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento Financeiro, Central de Serviços e com outras partes interessadas – indicadas pela DTI – a fim de identificar necessidades de ajustes nos desenhos destes processos e alterações de sua implantação na ferramenta de ITSM;
- Participar das reuniões periódicas com os responsáveis pela administração da ferramenta de ITSM com o objetivo de identificar necessidades de ajustes nas configurações da ferramenta;
 - Produzir relatório de avaliação parcial contendo propostas de melhoria, considerando as boas práticas de governança de TI e em conformidade com o ITIL v3, para os processos Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Liberação, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento Financeiro e para a função Central de Serviços. Este relatório será composto de 2 (duas) partes: avaliação do processo e avaliação da implementação do processo na ferramenta de ITSM. O relatório de avaliação parcial deverá seguir as orientações contidas no ANEXO II;
 - Produzir relatório de acompanhamento que contenha o cronograma atualizado, o histórico das reuniões realizadas, o histórico dos relatórios de avaliação parcial entregues, atualizações dos relatórios de avaliação entregues, e outros registros que o consultor considere relevantes;
 - Produzir relatório de avaliação final contendo a compilação de todas propostas de melhoria apresentadas para cada um dos processos de Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Liberação, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento Financeiro e para a função Central de Serviços. O relatório deverá destacar quais propostas foram aceitas e quais foram rejeitadas pela DTI. Deverá apresentar a versão atualizada do desenho e da documentação de implementação para cada processo.

9.2 Produtos Esperados

- Produto 1 – Plano de trabalho: documento contendo metodologia e cronograma de trabalho;
- Produto 2 – Relatório de avaliação parcial do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços;
- Produto 3 – Relatório de avaliação parcial do processo de Gerenciamento de Nível de Serviço;
- Produto 4 – Relatório de avaliação parcial do processo de Gerenciamento do Conhecimento;
- Produto 5 – Relatório de avaliação parcial do processo de Gerenciamento Financeiro;
- Produto 6 – Relatório de avaliação parcial do processo de Gerenciamento de Liberação;
- Produto 7 – Relatório de avaliação parcial do processo da função Central de Serviços;
- Produto 8 – Relatório de acompanhamento I;
- Produto 9 – Relatório de avaliação parcial do processo de Cumprimento de Requisições;
- Produto 10 – Relatório de avaliação parcial do processo Gerenciamento de Incidentes;
- Produto 11 – Relatório de avaliação parcial do processo Gerenciamento de Problema;
- Produto 12 – Relatório de avaliação parcial do processo de Gerenciamento de Mudança;
- Produto 13 – Relatório de avaliação parcial Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços;
- Produto 14 – Relatório de acompanhamento II;
- Produto 15 – Relatório de avaliação final;

9.3 Programação de entrega de produtos e pagamentos

PRODUTOS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA APÓS ASSINATURA DO CONTRATO	PORCENTAGEM A SER PAGA PELO PRODUTO, EM RELAÇÃO AO VALOR TOTAL DO CONTRATO
Produto 1	15 dias	5%
Produto 2	30 dias	5%

Produto 3	30 dias	5%
Produto 4	60 dias	5%
Produto 5	60 dias	5%
Produto 6	90 dias	5%
Produto 7	90 dias	5%
Produto 8	120 dias	10%
Produto 9	150 dias	5%
Produto 10	150 dias	5%
Produto 11	180 dias	5%
Produto 12	180 dias	5%
Produto 13	210 dias	5%
Produto 14	210 dias	5%
Produto 15	240 dias	25%

9.4 Forma de Apresentação

Todos os produtos deverão ser entregues, assinados e datados, em cópia impressa e outras duas cópias em suporte eletrônico, uma no formato PDF e outra em Microsoft Word, representante designado pela CGU.

10. COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E JULGAMENTO PARA SELEÇÃO DE CONSULTOR

A DTI indicará servidores que irão compor a Comissão de Avaliação e Julgamento para Seleção de Consultor.

11. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

A Comissão de Avaliação e Julgamento para Seleção de Consultor analisará os documentos encaminhados pelos candidatos para fins de classificação levando em conta os critérios estabelecidos na tabela 11.1 CLASSIFICAÇÃO DO CANDIDATO, apresentada abaixo.

TABELA 11.1 – CLASSIFICAÇÃO DO CANDIDATO

CRITÉRIO	PONTUAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
Pós-graduação em Tecnologia da Informação.	<ul style="list-style-type: none"> • 2,0 por título de doutor; • 1,0 por título de mestre; • 0,5 por título de especialista. 	3,0
Certificação ITIL.	<ul style="list-style-type: none"> • 2,0 pontos pela certificação ITIL Master. • 1,0 ponto pela certificação ITIL Expert. • 0,5 ponto pela certificação ITIL Foundation. <p>Obs.: as pontuações acima não são cumulativas, o candidato se enquadrará no item correspondente à maior certificação comprovada.</p>	2,0
Certificação de implementação do software <i>HP Service Manager</i> .	<ul style="list-style-type: none"> • 2,0 por certificação. 	2,0
Certificação de implementação do software <i>HP Asset Manager</i> .	<ul style="list-style-type: none"> • 1,0 por certificação. 	1,0
Execução de consultoria(s) individual(is) para desenho e/ou validação de processos ITIL, em empresa pública ou privada, em que cada consultoria tenha contemplado no mínimo os seguintes processos: Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisição de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de	<ul style="list-style-type: none"> • 0,5 por atestado que comprove a execução de consultoria(s). 	2,0

Configuração e a função da Central de Serviços. *		
Execução de serviços de configuração ou parametrização ou implementação de Solução de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM) que utilize os softwares <i>HP Service Manager</i> e <i>HP Asset Manager</i> , em empresa pública ou privada. *	<ul style="list-style-type: none"> • 0,5 por atestado que comprove a execução do(s) serviço(s). 	5,0

* Os documentos que atestam o cumprimento destes critérios deverão se referir a atividades, concluídas com sucesso, que tenham sido realizadas nos últimos 5 anos.

12. COORDENADOR DO CONTRATANTE

A supervisão do trabalho da consultoria ficará a cargo do chefe do Serviço de Gestão de TI - SEGET.

13. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os trabalhos serão realizados nas dependências do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, no SAS Qd. 01 Bl. A, - Ed. Darcy Ribeiro, em Brasília/DF, térreo, em sala a ser indicada pela DTI.

14. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Dados Básicos e Documentos Disponíveis para consulta:

- Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI disponível em: <http://www.cgu.gov.br/sobre/institucional/planejamento-estrategico/arquivosti/PDTI20162017.pdf>
- Catálogo de Serviços de TI – Usuário;
- Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços;
- Processo de Cumprimento de Requisitos;
- Processo de Gerenciamento de Incidentes;
- Processo de Gerenciamento de Mudança;
- Processo de Gerenciamento do Conhecimento;
- Processo de Gerenciamento de Problema;
- Processo de Gerenciamento de Liberação;
- Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços;
- Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço;
- Processo de Gerenciamento Financeiro;
- Central de Serviços;

Local e Horário para Consulta:

- SAS Qd. 01 Bl. A, sala 12 - Ed. Darcy Ribeiro - Brasília/DF.
- Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI.
- Horário: 10:00 às 17:00h.
- E-mail: itsm.cgtec@cgu.gov.br.
- Fone: (61) 2020-7012

15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato por meio de servidor indicado pela Administração e devidamente designado por meio de portaria, nos termos do art. 67 da Lei n.º 8.666/93;
- Notificar o CONSULTOR, por escrito, quando da ocorrência de eventuais imperfeições no curso de execução dos serviços, fixando prazo para sua correção;
- Efetuar o pagamento na forma convencionada no Contrato no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados após o atesto da Nota Fiscal;
- Prestar as informações e os esclarecimentos necessários à execução do serviço que venham a ser solicitados pelo CONSULTOR;
- Comunicar o CONSULTOR, sempre por escrito, suas solicitações de serviços e quaisquer alterações em sua execução;
- Notificar o CONSULTOR, por escrito, qualquer ocorrência considerada irregular, bem como quaisquer defeitos ou imperfeições observadas na execução dos serviços, fixando prazos para as devidas correções, aplicando, conforme o caso, eventuais penalidades.

16. OBRIGAÇÕES DO CONSULTOR

- Entregar os materiais e documentações tempestivamente, dentro dos prazos acordados, atendendo aos requisitos de qualidade exigidos;
- Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo CONTRATANTE, atendendo prontamente a quaisquer solicitações;
- Assumir todos os encargos de demanda trabalhista, cível ou penal, relacionados ao fornecimento dos produtos, originariamente ou vinculada por prevenção, contexto ou contingência;
- Reparar, corrigir, remover, refazer ou substituir, às suas expensas, imediatamente, as partes do objeto da contratação em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções quando da execução dos serviços;
- Manter o sigilo sobre todas as informações sob a guarda do CONTRATANTE a que tiver acesso para o desempenho da atividade e entrega dos produtos contratados;
- Não transferir a terceiros, em nenhuma hipótese, no todo ou em parte, por qualquer forma, a execução do objeto contratual e/ou suas responsabilidades, nem subcontratar quaisquer das prestações a que está obrigada, sem prévia e expressa anuência, por escrito, da CONTRATANTE;
- Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes do processo seletivo

16.1. DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

O CONSULTOR deverá observar os mais altos padrões éticos durante a execução do Contrato, estando sujeitas às sanções previstas na legislação brasileira e nas normas do BID. O BID reserva-se o direito de, diretamente ou por agente por ele designado, realizar inspeções ou auditorias nos registros contábeis e nos balanços financeiros do CONSULTOR relacionados com a execução do Contrato.

Se, de acordo com o procedimento administrativo do Banco, ficar comprovado que um funcionário do CONSULTOR ou quem atue em seu lugar incorreu em práticas corruptas, o Banco poderá declarar inelegíveis o CONSULTOR e/ou seus funcionários diretamente envolvidos em práticas corruptas, temporária ou permanentemente, para participar em futuras licitações ou contratos financiados com recursos do Banco.

O BID considera que as Práticas Proibidas compreendem atos de:

- (i) “prática corrupta” consiste em oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer coisa de valor para influenciar indevidamente as ações de outra parte;
- (ii) “prática fraudulenta” é qualquer ato ou omissão, incluindo a tergiversação de fatos ou circunstâncias que deliberada ou imprudentemente engane ou tente enganar uma parte para obter benefício financeiro ou de outra natureza ou para evadir uma obrigação;
- (iii) “prática coercitiva” consiste em prejudicar ou causar dano ou ameaçar prejudicar ou causar dano, direta ou indiretamente, a qualquer parte ou a seus bens para influenciar indevidamente as ações de uma parte;
- (iv) “prática colusiva” é um acordo entre duas ou mais partes efetuado com o intuito de alcançar um propósito impróprio, incluindo influenciar inapropriadamente as ações de outra parte; e
- (v) “prática obstrutiva” consiste em: destruir, falsificar, alterar ou ocultar deliberadamente evidência significativa para a investigação ou prestar declarações falsas aos investigadores com o fim de obstruir materialmente uma investigação do Grupo do Banco sobre denúncias de uma prática corrupta, fraudulenta, coercitiva ou colusiva; e/ou ameaçar, assediar ou intimidar qualquer parte para impedir a divulgação de seu conhecimento de assuntos que são importantes para a investigação ou a continuação da investigação, ou todo ato que vise a impedir materialmente o exercício de inspeção do Banco e dos direitos de auditoria.

Aplicam-se ao CONSULTOR todas as disposições referentes às práticas proibidas e à incorporação do reconhecimento recíproco de sanções por parte de Instituições Financeiras Internacionais (IFI).

16.2. DO CONFLITO DE INTERESSE

- (i) O consultor não deverá receber qualquer remuneração relativa ao serviço, além da prevista no contrato.
- (ii) O consultor e seus associados não empreenderão nenhuma atividade de consultoria ou outras atividades que conflitem com os interesses do cliente nos termos do contrato.
- (iii) O contrato deverá conter provisões limitando o envolvimento futuro do consultor em outros serviços resultantes da tarefa de consultoria ou a ela diretamente relacionado, de acordo com as exigências dos parágrafos 1.9 e 1.10 das Políticas do BID.

17. VIGÊNCIA CONTRATUAL

O contrato em tela terá vigência de 10 (dez) meses, tendo início a partir da sua data da assinatura.

18. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

A prestação do serviço será fiscalizada por meio de um representante (denominado Fiscal) e um substituto, designados pela CONTRATANTE dentre servidores da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), aos quais compete acompanhar, conferir e avaliar a prestação, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, e os quais de tudo darão ciência ao CONSULTOR, conforme determina o art. 67, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações.

As ocorrências relacionadas à execução do objeto serão anotadas em registro próprio determinando o que for necessário à sua regularização.

As decisões e providências que ultrapassem a competência do servidor designado serão solicitadas, em tempo hábil, aos seus superiores.

19. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O pagamento referente à prestação do serviço objeto deste Termo de Referência será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do atesto do Recibo, por intermédio de Ordem Bancária e de acordo com as condições constantes na proposta do CONSULTOR e aceitas pela CONTRATANTE.

O Recibo deverá conter o nome do prestador, CPF, números do Banco, Agência e Conta Corrente do CONSULTOR, descrição do objeto contratado.

Para execução do pagamento, o CONSULTOR deverá fazer constar como beneficiário/cliente do Recibo correspondente, emitida sem rasuras, o Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle, CNPJ nº 05.914.685/0001-03. Havendo erro no Recibo ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquele será devolvida pelo Fiscal ao CONSULTOR, e o pagamento ficará pendente até que este providencie as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento, não acarretando qualquer ônus para este Ministério.

O pagamento será efetuado somente após o Recibo ser conferido, aceito e atestado por servidor responsável, caracterizando o recebimento definitivo, e ter sido verificada a regularidade do fornecedor, mediante consulta on-line ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores (SICAF) e ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), do Portal de Transparência para comprovação, ao Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa disponível no Portal do CNJ (Conselho Nacional de Justiça), conforme cada caso;

O respectivo documento de consulta ao SICAF, bem como as demais Certidões citadas no parágrafo anterior, deverão ser anexados ao processo de pagamento.

A CONTRATANTE poderá suspender o pagamento até a finalização dos prazos previstos nos itens abaixo:

- Constatada a situação de irregularidade do CONSULTOR, o mesmo será notificado, por escrito, sem prejuízo do pagamento pelo objeto já executado, para, num prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, sob pena de anulação da contratação;
- O prazo para regularização ou encaminhamento de defesa de que trata o item anterior poderá ser prorrogado uma vez e por igual período, a critério deste Ministério.

Transcorridos esses prazos, o pagamento será efetivado, sem prejuízo da comunicação aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do CONSULTOR, caso esta persista.

No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive no Recibo, serão estes restituídos ao CONSULTOR para as correções solicitadas, não respondendo este Ministério por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

20. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

As sanções administrativas serão aplicadas em conformidade com o disposto na Lei nº 8.666/1993 e no Decreto nº 5.450/2005 e nas normas do BID.

O BID reserva-se o direito de, diretamente ou por agente por ele designado, realizar inspeções ou auditorias nos registros contábeis e nos balanços financeiros relacionados com a execução do objeto deste Projeto.

21. DO FORO E SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS

A solução de controvérsias decorrentes da execução deste Contrato será solicitada, prioritariamente, à Câmara de Conciliação e Arbitragem da Administração Federal – CCAF, instituída no âmbito da Advocacia-

Geral da União, com fundamento na Portaria nº 1.281, de 27 de setembro de 2007, do Advogado-Geral da União, no art. 11 da Medida Provisória nº 2.18035, de 24 de agosto de 2001, e no art. 37 da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA No caso de judicialização da questão, esta será processada e julgada pela Justiça Federal Seção Judiciária do Distrito Federal.

ANEXO I – INFORMAÇÕES SOBRE O PROPREVINE

O objetivo geral do Programa de Fortalecimento da Prevenção e Combate à Corrupção na Gestão Pública Brasileira (PROPREVINE) é contribuir para a consolidação da capacidade institucional da então Controladoria-Geral da União, atualmente Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (CGU), visando ao fortalecimento da integridade e da eficiência da gestão dos recursos públicos no Brasil.

O Programa tem os seguintes objetivos específicos:

1. Aprimorar as competências internas da instituição e promover capacitação e disseminação de conhecimentos a todas as unidades da CGU;
2. Melhorar a interação da CGU com os gestores públicos federais;
3. Ampliar e qualificar as frentes de atuação da CGU em apoio à melhoria da gestão na administração pública.
4. Incrementar a transparência ativa dos gastos públicos nos diferentes níveis de governo;
5. Fortalecer as atividades de controle interno nos níveis de governo estadual e municipal.

O Programa está estruturado em 4 (quatro) componentes:

1. Fortalecimento da Capacidade Operacional da CGU

O objetivo deste componente é apoiar a modernização e a melhoria do desempenho da CGU a partir da adoção de boas práticas de gestão de pessoal e do uso intensivo de novos recursos tecnológicos em suas diversas áreas. O componente financiará a contratação de serviços e a aquisição de bens que permitam: (i) desenhar e implantar uma política de comunicação que promova maior integração e alinhamento institucional; (ii) desenhar e implementar políticas de capacitação; (iii) mapear e modelar os processos de auditoria e fiscalização, e incorporá-los ao sistema de gestão das ações de controle; (iv) desenvolver uma metodologia de dimensionamento do impacto econômico das ações de controle; (v) implantar o portal do Observatório da Despesa Pública; (vi) implantar sistemas de gestão eletrônica de documentos e melhorar os processos de governança de TI; e (vii) implantar um novo modelo de gestão de pessoal baseado na gestão de competências.

2. Apoio à Melhoria da Gestão do Governo Federal

O objetivo deste componente é fortalecer a interação da CGU com os gestores públicos federais, com vistas a melhorar o controle dos próprios gestores sobre a gestão dos recursos públicos, a prevenção de irregularidades e a gestão de riscos da ação governamental. O componente financiará a aquisição de bens e a contratação de serviços que permitirão: (i) desenvolver e implantar num portal eletrônico dez módulos de serviços de apoio à gestão a serem utilizados pelos gestores públicos federais visando a lhes fornecer informação sobre melhores práticas e recomendações sobre diversos aspectos relacionados à execução de suas competências; (ii) elaborar e distribuir um guia de orientação para a conduta dos servidores públicos; (iii) criar e implantar um portal de ética e de conflitos de interesses; e (iv) desenvolver e validar um Modelo de Gestão de Riscos e apoiar tecnicamente sua implantação em cinco entidades da Administração Pública Federal.

3. Promoção da Transparência e do Controle Social

O objetivo deste componente é desenvolver mecanismos para a promoção da transparência no Governo Federal e para o fomento da participação da sociedade no controle da utilização dos recursos públicos. Serão

levadas a cabo as seguintes atividades: (i) publicação e distribuição de material pedagógico e realização de seminários sobre controle social em nível nacional e estadual; (ii) realização de eventos de capacitação presencial para organizações não governamentais e cidadãos; (iii) desenvolver e administrar cursos à distância para organizações da sociedade civil e cidadãos; e (iv) redesenho e aperfeiçoamento do Portal de Transparência administrado pela CGU, para promover a transparência ativa do Governo Federal.

4. Fortalecimento da Transparência e dos Sistemas de Controle Interno nos Governos Subnacionais

O objetivo deste componente é ampliar a oferta de instrumentos de apoio aos estados e municípios para fortalecer a integridade e a eficiência na gestão dos recursos públicos. O componente financiará a aquisição de bens e a contratação de serviços para: (i) implantar portais de transparência nos governos subnacionais; (ii) apoiar os municípios para a implementação e melhoria de suas unidades de controle interno; (iii) constituir uma comunidade de prática para a divulgação de conhecimento relacionado com a integridade e a gestão de recursos; (iv) distribuir publicações técnicas de apoio para a capacitação das administrações dos governos subnacionais; (v) realizar seminários de controle interno em nível nacional e subnacional; (vi) desenvolver e ministrar cursos à distância para os gestores das entidades subnacionais; e (vii) apoiar os governos subnacionais para a implementação de suas versões do Observatório da Despesa Pública (ODP).

ANEXO II – ORIENTAÇÕES SOBRE OS RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO PARCIAL

Os relatórios de avaliação parcial serão compostos por 2 (duas) seções: Avaliação do processo e Avaliação da implementação do processo na ferramenta de ITSM.

Orientações gerais sobre a AVALIAÇÃO DO PROCESSO:

1. A avaliação dos 10 processos ITIL v3 e da função da Central de Serviços consiste na análise e/ou redesenho de processos visando aplicar boas práticas de Governança de TI em conformidade com o ITIL.
2. A CONTRATANTE apresentará os 10 processos e a função Central de Serviços – que já se encontram desenhados – para uma validação de conformidade com o ITIL v3. Os processos que porventura não se mostrarem compatíveis deverão ser redesenhados pelo CONSULTOR;
3. A avaliação dos processos também deverá levar em consideração as práticas de trabalho vigentes na CONTRATANTE;
4. Em caso de redesenho dos processos, a modelagem deverá ser elaborada pelo CONSULTOR utilizando ferramenta de software do tipo Modelador de Processos seguindo a notação BPMN, sendo que o formato de gravação e/ou exportação de todos os mapas e fluxos deverá ser necessariamente compatível com a última versão do modelador de processos BizAgi Process Modeler;
5. Os desenhos dos processos ITIL da CGU deverão conter um modelo BPMN e definir:
 5. Papéis e responsabilidades, descrevendo os objetivos, tarefas e autoridade.
 1. Proprietário do Processo;
 2. Gerente do Processo;
 3. Analista do Processo;
 4. Outros papéis necessários para processos específicos.
 5. Matriz de Responsabilidades do Processo (RACI), descrevendo as responsabilidades pela execução das tarefas do processo por papéis envolvidos no funcionamento desses;
 5. Fluxo do processo, descrevendo o fluxo em que as atividades do processo precisam ser executadas;
 1. Entende-se por fluxo o detalhamento dos processos e subprocessos, até o nível atômico de atividade;

5. Atividades do Processo, com as seguintes informações:
 1. Objetivo;
 2. Entradas e Saídas;
 3. Descrição detalhada das tarefas e fluxo de informação;
 4. Políticas e regras associadas à execução da atividade;
5. Indicadores de Desempenho do Processo que permitam avaliar o pleno funcionamento do processo e identificar pontos de melhoria.
5. Artefatos específicos para cada processo.
5. Definição de atributos, estados, códigos de fechamento, categorias, serviços afetados, item de configuração e seus relacionamentos, bem como auditorias necessárias para cada processo;
5. As alterações dos desenhos dos processos ITIL devem ser viáveis e adequadas para serem implantadas na ferramenta de ITSM.
5. Em caso de inadequação, pode ser solicitado que o CONSULTOR faça as correções devidas;

Orientações gerais sobre a AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PROCESSO NA FERRAMENTA DE ITSM:

1. A implementação dos processos ITIL compreende configurar, parametrizar e customizar a solução para o perfeito funcionamento no ambiente da CONTRATANTE, de acordo com os processos ITIL avaliados;
2. A avaliação da implementação do processo na ferramenta ITSM visa identificar correções e/ou melhorias nas configurações, parametrizações e customizações da ferramenta. Esta avaliação deve sugerir correções e/ou melhorias para que a configuração da ferramenta ITSM siga as boas práticas de Governança de TI, esteja em conformidade com o ITIL e atenda aos requisitos de usabilidade e desempenho estabelecidos pela CONTRATANTE.
3. O CONSULTOR é responsável por todas as customizações, parametrizações e modificações necessárias para implementar suas propostas contidas na seção “AVALIAÇÃO DO PROCESSO” do Relatório de Avaliação Parcial, sendo que todas elas deverão ser, obrigatoriamente, incluídas na seção “AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PROCESSO NA FERRAMENTA DE ITSM”.
4. A seção “AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PROCESSO NA FERRAMENTA DE ITSM” deverá conter toda documentação relacionadas às customizações, parametrizações e modificações necessárias na ferramenta de ITSM no escopo deste Termo de Referência.
5. Os registros das customização, parametrizações e modificações na ferramenta de ITSM deverão indicar:
 - 5.1. O que foi alterado;
 - 5.2. Quais ferramentas, funcionalidades ou recursos são necessárias para alteração;
 - 5.3. Todas as etapas da alteração;
 - 5.4. Qual a finalidade da alteração;
6. A CONTRATANTE realizará o teste de conformidade da AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PROCESSO NA FERRAMENTA DE ITSM em até 30 (trinta) dias corridos. Caso ocorram desconformidades, o CONSULTOR terá 10 (dez) dias corridos para promover os ajustes necessários;
7. A aceitação do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO PARCIAL não exclui, nem reduz a responsabilidade do CONSULTOR com relação ao funcionamento das especificações sobre customizações, parametrizações e modificações na ferramenta de ITSM, durante toda a vigência do contrato.

RAFAEL SIMÕES

Auditor Federal de Finanças e Controle

ANTONIO MAROYSIO CARNEIRO

Coordenador-Geral de Infraestrutura Tecnológica

MARCELO AUGUSTO RODRIGUES PIMENTEL

Diretor de Tecnologia da Informação Substituto



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL SIMOES, Auditor Federal de Finanças e Controle**, em 04/07/2017, às 09:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Portaria 1.664, de 29 de junho de 2015, da Controladoria-Geral da União.



Documento assinado eletronicamente por **ANTONIO MAROYSIO DOS SANTOS CARNEIRO, Coordenador-Geral de Infraestrutura Tecnológica**, em 04/07/2017, às 09:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Portaria 1.664, de 29 de junho de 2015, da Controladoria-Geral da União.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cgu.gov.br/conferir>

informando o código verificador 0394967 e o código CRC EB3B25AD

Referência: Processo nº 00190.103916/2017-87

SEI nº 0394967